



Ulla Jokela

# **DIAKONIATYÖN PAIKKA IHMISTEN ARJESSA**

Valtiotieteellinen tiedekunta  
Sosiaalityö  
Helsingin yliopisto  
AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Väitöskirja esitetään Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan  
suostumuksella julkisesti tarkastettavaksi  
Helsingin yliopistossa Porthania Sali PII  
perjantaina 28.10.2011. klo 12.

**Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Helsinki 2011**

DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA  
A Tutkimuksia 34

Julkaisija: Diakonia-ammattikorkeakoulu

Kannen kuva: Roosa Jokela (mukaelma Pablo Picasson työstä  
Tyttö peilin edessä)  
Taitto: Roope Lipasti

ISBN 978-952-493-148-9 (nid.)

ISBN 978-952-493-149-6 (pdf)

ISSN: 1455-9919

Juvenes Print Oy  
Tampere 2011

## TIIVISTELMÄ

**Jokela Ulla**

**Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa**

Helsinki:

Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2011

216 s.

Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja

6 liitettä

A Tutkimuksia 34

ISBN

ISSN

978-952-493-148-9 (nid.)

1455-9919

978-952-493-149-6 (pdf)

Diakoniatyön rooli auttamistyössä on kasvanut 1990-luvun alun lamasta lähtien ja vakiinnuttanut paikkansa yhtenä toimijana muiden auttamistahojen rinnalla. Aikaisemmat diakoniatyön tutkimukset ovat kuvanneet muutunutta diakoniatyön roolia erityisesti diakoniatyöntekijöitten ja yhteistyökumppaneitten näkökulmasta. Tämä tutkimus tarkastelee diakoniatyön arkea lähtien asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksesta. Tutkimus menee kuitenkin toimintojen taakse tarkastelemaan diakoniatyön arjen käytäntöjen takana olevia hallinnan suhteita asiakkaan tilanteesta katsoen.

Tutkimuksen teoreettis-metodologinen viitekehys nousee Dorothy E. Smithin luomasta institutionaalisesta etnografiasta. Sen lähtökohdat ovat feminismissä, marksismissa, fenomenologiassa, etnometodologiassa ja symbolisessa interaktionismissa, mutta se ei kuitenkaan edusta mitään koulukuntaa. Vastavoimana objektiivisuuteen pyrkivälle perinteiselle sosiologialle on sen lähtökohtana ihmisten arki ja heidän subjektiiviset kokemuksensa siitä. Arki on kuitenkin vain lähtökohta, jonka avulla tarkastellaan arjen kokemuksissa piileviä, ihmiset ja organisaatiot toisiinsa sitovia hallinnan käytäntöjä. Yleistämisen taso tapahtuu juuri hallinnan suhteiden tarkastelun avulla.

Tutkimustehtävänä on tarkastella asiakkaiden kokemuksia diakoniatyön merkityksistä. Tutkimustehtävää tarkastellaan kahden kysymyksen avulla, jotka ovat, kuinka diakoniatyön asiakastyö muotoutuu ja millaisia hallinnan käytäntöjä siinä ilmenee. Kysymysten avulla rakennetaan kuvaa siitä, miten asiakkaiden diakoniatyölle antamat merkitykset kiinnittyvät asiakkaan arkeen, jota organisoivat erilaiset hallinnan käytännöt. Diakoniatyön mer-



kitykset tulevat siten tarkastelluksi hallinnan suhteiden kautta, jotka luovat diakoniatyöstä uudenlaista kuvaa verrattuna aiempiin tutkimuksiin.

Tutkimusta varten tehtiin kaksi erillistä aineistonkeruuta: kysely ja etnografinen kenttätutkimus. Ensimmäinen aineisto on kerätty diakoniatyöntekijöille suunnatulla kyselyllä. Sen avulla taustoitetaan tietoa diakoniatyön asiakasprosessista. Etnografinen aineiston keruu jakaantui kahteen vaiheeseen. Ensimmäinen etnografinen aineisto kerättiin yhdestä paikallisseurakunnasta havainnoiden, haastatellen asiakkaita ja diakoniatyöntekijöitä sekä dokumentteja kooten. Yhteensä havainnoituja asiakastapaamisia oli 36 ja haastatteluja 29. Toinen etnografinen aineisto kerättiin litteroidusta aineistosta. Se kohdistui asiakkaitten kokemuksiin kätkeytyneisiin hallinnan suhteisiin.

Aineiston analyysissä on käytetty lähilukua ja sovellettu narratiivista analyysia. Analyysi rakentuu kolmen vaiheen varaan. Ensinnäkin lähiluvun avulla identifoidaan tutkimusasetelman kannalta olennaiset kokemukset, joista seuraavaksi valitaan kokemusta muotoilevat institutionaaliset hallinnan prosessit tarkempaan tarkasteluun. Kolmannessa vaiheessa tutkitaan valittuja prosesseja analyttisesti tarkastellen sitä, kuinka kyseiset prosessit toimivat kokemuksen puitteina. Analyysin perusteella diakoniatyöstä hahmotuu niin sanottu toinen tarina, joka antaa välineitä tarkastella diakoniatyötä uudesta näkökulmasta.

Analyysissä diakoniatyö hahmotuu vaihtosuhteena, jossa vaihtoa tapahtuu asiakkaan ja diakoniatyöntekijän välillä, mutta myös laajemmin muiden toimijoiden, kuten sosiaalityöntekijöiden, kaupan myyjien tai seurakuntalaisten kanssa. Vaihtosuhdetta tarkastellaan asiakkaiden kokemuksista nousevien hallinnan suhteiden avulla erityisesti vallan näkökulmasta. Tarkastelussa tärkeimmiksi hallinnan suhteiksi paljastuvat vaihtosuhteeseen kätkeytyvä nöyryyttävyys ja sattumanvaraisuus, hengellisen arvottuminen ruumiillista korkeammalle sekä diakoniatyön virallista sosiaalityötä paikkaava ja jatkava rooli.

Tuloksista muodostuu hallinnan suhteiden kartta, jonka avulla voidaan tulkitella diakoniatyön merkityksiä asiakkaille. Vaihtosuhteeseen piiloutuva nöyryyttävyys elementti tuo säröjä diakoniatyöstä tulleeeseen kuvaan. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen ja rinnalla kulkemisen eetokset joutuvat uuteen tarkasteluun, kun hengellinen arvottuakin ruumiillista korkeammalle. Kaikesta huolimatta diakoniatyö näyttäytyy kunnioittavan kohtaamisen paikka-

na erityisesti tilanteissa, joissa julkisen sektorin toimijat vetäytyvät vastuusta tai joissa ihmiset ovat joutuneet henkilökohtaiseen elämänkriisiin. Hyvinvointivaltion rakenteiden murtuminen jättää diakoniatyölle tehtäviä, jotka eivät ole sille aiemmin kuuluneet. Paikallistasolla asiakkaat saavat diakoniatyöntekijöistä kumppaneita puolestapuhujiksi omissa asioissaan. Laajempaan vaikuttamistoimintaan eivät rahkeet riitä.

Asiakkaan kokonaisvaltaisesti kohtaavaan ja tätä kunnioittavaan diakoniatyöhönkin kätkeytyvien alistavien käytäntöjen tiedostaminen ja niiden kriittinen tarkastelu ovat avaimia työn kehittämiseen. Samalla kun tutkimus avaa silmiä näkemään diakoniatyön kehittämisalueita, se avaa näkökulmia myös muun sosiaalityön kehittämiseen asiakkaan kokemuksen vakavasti ottamisen kautta.

**Asiasanat:**

diakoniatyö, institutionaalinen etnografia,  
Dorothy E. Smith, kokemus, asiakas,  
hallinnan suhteet.

**Teemat:**

Hyvinvointi ja terveys  
Kirkko ja seurakunta

**Julkaistu:**

Painettuna ja Open Access-verkkojulkaisuna

Painetun julkaisun tilaukset:

Granum-verkkokirjakauppa <http://granum.uta.fi/>

**Verkko-osoite:**

[http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A\\_34\\_](http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_34_ISBN_9789524931496.pdf)  
[ISBN\\_9789524931496.pdf](http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_34_ISBN_9789524931496.pdf)



## ABSTRACT

**Jokela Ulla**

### **The place of diaconia work in people's everyday life**

Helsinki:

Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2011

216 p.

Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja

6 appendixes

A Tutkimuksia 34

ISBN

ISSN

978-952-493-148-9 (pbc)

1455-9919

978-952-493-149-6 (pdf)

This study examines the diaconia work of the Finnish Evangelical Lutheran Church from the standpoint of clients. The role of diaconia work has grown since the early 1990s recession, and since it established itself as one of the actors along with other social organizations. Previous studies have described the changing role of diaconal work, especially from the standpoint of diaconia workers and co-operators. This research goes back to examine, beyond the activities of the diaconia work of everyday practices, its relations of ruling which are determining practices.

The theoretical and methodological framework rises from the thinking of Dorothy E. Smith, the creator of institutional ethnography. Its origins are in feminism, Marxism, phenomenology, etnomethodology, and symbolic interactionism. However, it does not represent any school. Unlike the objectivity-based traditional sociology, institutional ethnography has its starting point in everyday life, and people's subjective experience of it. Everyday life is just a starting point, and is used to examine everyday life's experiences of hidden relations of ruling, linking people and organizations. The level of generalization is just on the relations of ruling.

The research task is to examine those meanings of diaconia work which are embedded in its clients' experiences. The research task is investigated with two questions: how diaconia work among its clients takes shape and what kinds of relations of ruling exist in diaconia work. The meanings of diaconia work come through an examination of the relations of ruling, which create



new forms of diaconal work compared with previous studies.

For the study, two kinds of data were collected: a questionnaire and ethnographic fieldwork. The first data set was collected from diaconal workers using the questionnaire. It gives background information of the diaconia work process from the standpoint of the clients. In the ethnographic study there were two phases. The first ethnographic material was collected from one local parish by observing, interviewing clients and diaconal workers and gathering documents. The number of observations was 36 customer appointments, and 29 interviews. The second ethnographic material was included as a part of the analysis, in which ruling relations in people's experiences were collected from the transcribed data.

Close reading and narrative analysis are used as analysing methods. The analysis has three phases. First, the experiences are identified with close reading; the following step is to select some of the institutional processes that are shaping those experiences and are relevant for the research. At the third stage, those processes are investigated in order to describe analytically how they determine people's experience. The analysis produces another narrative about diaconia work, which provides tools for examining the diaconal work from a new perspective.

Through the analysis it is possible to see diaconia as an exchange ratio, in which the exchange takes place between a client and a diaconia worker, but also more broadly with other actors, such as social workers, shop clerks, or with other parishioners. The exchange ratio is examined from the perspective of power which is embedded in the client's experiences. The analysis reveals that the most important relations of ruling are humiliation and randomness in the exchange ratio of diaconia work; valuating spirituality above the bodily being; and replacing official social work.

The results give a map about the relations of ruling of diaconia work which gives tools to look at diaconia work's meanings to the clients. The hidden element of humiliation in the exchange ratio breaks the current picture of diaconia work. The ethos of the holistic encounters and empathic practices are shown to be of another kind when spirituality is preferred to the bodily being. Nevertheless, diaconia appears to be a place for a respectful encounter, especially in situations where the public sector's actors are retreating on liability or clients are in a life crisis. The collapse of the welfare state structures imposes on diaconia work tasks that have not previously belonged to

it. At the local level, clients receive partners from diaconia workers in order to advocate them in the welfare system. Actions to influence the wider societal structures are not reached because of lacking resources.

An awareness of the oppressive practices of diaconia work and their critical reviewing are the keys to the development of diaconia work, since there are such practices even in holistic and respectful diaconia work. While the research raises new information for the development of diaconia work, it also opens up new aspects for developing other kinds of social work by emphasizing the importance of taking people's experiences seriously.

**Keywords:**

diaconia work, institutional ethnography, Dorothy E. Smith, experience, customer, relations of ruling

**Available:**

Printed, Open Access

**Order:**

Granum <http://granum.uta.fi/>

**Open access:**

[http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A\\_34\\_ISBN\\_9789524931496.pdf](http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_34_ISBN_9789524931496.pdf)



## KIIITOKSET

**E**n arvannut nuorena ylioppilaana suunnitellessani opintoja nopeasti työelämään valmistavassa koulutuksessa, että olin valmistautumassa pitkään opiskelujaksoon, joka saa eräänlaisen tilinpäätöksen tämän väitöskirjan muodossa. Matkan varrelle mahtuu monia, jotka ansaitsevat kiitokset tämän prosessin etenemisestä. Ensinnäkin haluan kiittää lämpimästi ohjaajiani Synnöve Karvinen-Niinikoskea ja Anne Birgitta Pessiä, jotka ovat kannustaneet, avanneet ymmärrystäni ja ohjanneet minua tekemään aineistoleni sellaisia kysymyksiä, joille itse olen ollut sokea. Kiitän esitarkastajiani Kirsi Juhilaa ja Marjaana Seppästä rakentavista kommenteista, jotka auttoivat minua tämentämään tutkimustani. Kiitän Marjaana Seppästä lupautumisesta vastaväittäjäkseni.

Kiitän myös työtäni tai sen osia eri vaiheissa läpilukeneita Heikki Hiilamo, Mirja Satkaa, Terhi Lainetta, Jouko Karjalaista, Jouni Kylmälää ja Seija Heiskasta. Kiitän heitä hyvistä kommenteista ja ajatuksen vaihdosta. Keskustelut antoivat uskoa siihen, että työ joskus valmistuu. Kiitän myös pikkuserkkuaani Eija Lättiä oikeinkirjoituksen huoltamisesta kohdalleen. Hän ei kuitenkaan vastaa niistä virheistä, jotka mahdollisesti löytyvät oikeinkirjoituksen huoltamisen jälkeisistä tekstimuutoksista. Kiitän myös Juhani Toivasta englanninkielisen abstraktin huoltamisesta.

Kiitän Caroline Skehilliä ja Stan Houstonia Belfastin Queensin yliopistosta ohjaamisesta institutionaalisen etnografian äärelle. Kiitän myös institutionaalista etnografiaa pohtinutta pientä ryhmäämme, Susanna Hoikkalaa, Mirja Satkaa ja Marjo Kurosta. Jyväskylässä käymämme pieni seminaari auttoi minua ymmärtämään institutionaalista etnografiaa paremmin ja ohjasi minua uusien lähteiden pariin.

Kiitän niitä diakoniatyöntekijöitä, jotka vastasivat kyselyyn sekä lämpimästi sitä seurakuntaa, jossa sain tehdä etnografisen aineistonkeruun. Diakoniatyöntekijät siellä panivat itsensä ja osaamisensa alttiiksi antaessaan minun tutkijana tulla seuraamaan työtään. Erityisellä lämmöllä kiitän niitä asiakkaita, jotka antoivat kokemuksensa diakoniatyöstä oman elämänsä vaikeuksien

tukijana käyttööni. Koen saaneeni lahjan, jonka arvoa ei voi mitata.

Kiitän kaikkia erilaisissa seminaareissa ja konferensseissa työtäni kommentoineita. Erityisesti haluan kiittää Helsingin yliopiston sosiaalityön laitoksen jatkotutkimusseminaarilaisia ja Huopa-tutkijaryhmäläisiä. Olen saanut heiltä vertaistukea ja arvokkaita kommentteja. Erityisen ylpeä olen siitä, että eräässä seminaarissa sain esitykseeni kommentteja Bolzanon yliopiston rehtorilta Walter Lorenzilta.

Kiitän myös tiedostoni pelastanutta ja tietokonetta huoltanutta tietokoneeroa Iivo Raitahilaa. Toivon hänen haaveensa tohtorin tutkinnosta toteutuvan.

Intensiiviset, rauhalliset kirjoittamisjaksot ovat tärkeitä tutkijalle. Kiitän Rita, Paolo ja Anna Toccolia, jotka antoivat kesäasuntonsa Italian Caldona azzossa käyttööni kolmeksi viikoksi syksyllä 2010. Siellä sain rauhassa syventää analyysiäni ja peilata sitä muista tutkimuksista tekemiini kirjallisuuskatsauksiin.

Väitöskirjan tekeminen on ollut pitkä prosessi, joka ei olisi onnistunut työn ohessa. Kiitän Jenny ja Antti Wihurin rahastoa siitä, että minun oli mahdollista irrottautua kahdeksi vuodeksi kokonaan sekä puoleksitoista vuodeksi osittain tutkimusvapaalle.

Kiitän myös Diakonia-ammattikorkeakoulua siitä, että se on ottanut tutkimukseni julkaistavaksi. Kiitän Jukka Määttästä ja Tiina Hallenbergia tutkimuksen painattamiseen liittyvistä järjestelyistä.

Lopuksi haluan kiittää lapsiani Joonasta, Roosaa ja Justusta, jotka ovat aikuistuneet tutkimusprosessin aikana. He ovat jaksaneet ihmetellä, tuleeko tutkimuksestani koskaan valmista, kun niin monet muutkin asiat ovat tuntuneet vievän aikaani. Kiitän kaikkia työtovereitani, ystäviäni ja sukulaisiani, jotka ovat jaksaneet kuunnella ahdistustani sekä ovat tukeneet ja kannustaneet.

*Sipoossa syyskuussa 2011*

**Ulla Jokela**

## Sisältö

Tiivistelmä	3
Abstract	7
Kiitokset	11
1 Johdanto	17
2 Mikä ihmeen diakonia?	23
2.1 Diakonia työnä	23
2.2 Diakonian tutkimuksesta kohti diakoniatyön tutkimusta	29
2.2.1 Diakonian nousu tutkimuskohteeksi	29
2.2.2 Asiakastyö tutkimuskohteena	30
2.2.3 Diakoniatyö hyvinvointivaltion murroksessa	34
2.2.4 Diakoniatyön paikan uudelleen määrittelyä hyvinvointiyhteiskunnassa	37
3 Institutionaalisen etnografian ikkuna diakoniatyöhön	43
3.1 Institutionaalisen etnografian lähtökohtia	43
3.1.1 Arjen kokemukset ja ongelmallinen-käsite	45
3.1.2 Tulokulma diakoniatyöhön	47
3.1.3 Yhteiskunnalliset suhteet	48
3.2 Metodologisia paikannuksia	50
4 Diakoniatyön hallinnan suhteita tutkimassa	55
4.1. Käytäntötutkimusta vai käytäntöjen tutkimusta	55
4.2 Tutkimustehtävä ja sen muotoutuminen	56
4.3 Tutkimusaineiston koostuminen	57
4.4 Tutkimusmenetelmät	60
4.4.1 Havainnointikäytännöt	61
4.4.2 Haastattelut havainnoinnin jälkeen	62
4.4.3 Työntekijöiden haastattelut	68
4.4.4 Dokumentit	69
4.5 Aineiston analyysi	70
4.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	74



5	Diakoniatyön asiakastyö	79
5.1	Asiakastyön arjen kohtaamisen paikat	79
5.2	Diakoniatyön asiakasryhmät	83
5.3	Asiakasprosessissa käytetyt menetelmät	86
5.4	Asiakastyön päämäärät ideologisena puheena	90
5.5	Kuinka se tapahtuu – diakoniatyön asiakasprosessi	94
6	Asiakas, taloudellinen avustaminen ja hallinnan käytännöt	101
6.1	Tapausseurakunnan tilanne	101
6.2	Kymmenen euron tarinoita kurjuudesta	102
6.2.1	Iina ja Lassi kaupan kassalla	102
6.2.2	Osto-osoitus – arjen organisoi ja leimaaja	105
6.3.	Kun omin neuvoin ei pärjää	109
6.3.1	Nöyryyttävä apu	109
6.3.2	Pelastava apu	113
6.4	Vallankäytön pehmittäjät vastaan arjen realiteetit	115
6.4.1	Rinnalla kulkeminen pehmittäjänä	115
6.4.2	Asiakkaana kiireen keskellä	117
6.4.3	Asiakas vallan keskellä	120
6.4.4	Voimattomuuden värittämä arki	122
6.5	Vaihtokaupan sattumanvaraisuus	125
6.5.1	Heidi ja elämän muuttuvat tilanteet	125
6.5.2	Säädelyt asiakkuus	127
6.5.3	Kenen asioihin paneudutaan?	130
7	Asiakas, henkinen ja hengellinen tuki sekä hallinnan käytännöt	135
7.1	Autuas vaihtokauppa?	135
7.2	Hengellisiä keskusteluja avustusten äärellä	142
7.3	Hengellisyyden pulmakohtia	146
7.4	Hengellinen arvokkaampaa?	151
8	Kun julkisen sektorin hallinnan käytännöt ja diakoniatyö kohtaavat	155
8.1	Poiskäännytettyjen kohtaustapa	155
8.2	Vaihtokauppa ja neuvottelu julkisen sektorin kanssa	164
8.3	Tarvitseeko asiakas puolestapuhujan?	172
8.4	Diakoniatyö julkisen sektorin vuotokohtien paikkaajana	179

9 Pohdintoja ja johtopäätöksiä hallinnan suhteiden kartan äärellä	185
9.1 Yhteiskunnallisten suhteiden merkitsemä diakoniatyö	185
9.2 Ongelmallinen vastavuoroisuus	187
9.3 Alaspainettujen puolustaja	191
9.4 Jännitteinen hengellisyys	194
9.5 Hyvinvointivaltion purkautuessa	196
9.6 Diakoniatyön merkitysten uusi kertomus	197
 Lähteet	 201
 Liite 1 Kyselylomake diakoniatyön asiakasprosessin ja sen vaikuttavuuden selvittämiseksi	 217
Liite 2 Teemahaastattelut diakoniatyöntekijöille	230
Liite 3 Suostumus haastatteluun, asiakastapaamisen havainnointiin sekä asiakastietojeni käyttämiseen	231
Liite 4 Tiedote tutkimuksesta tutkimukseen osallistuville	232
Liite 5 Diakoniatyön asiakasprosessi	233
Liite 6 Taloudellisen avustamisen periaatteet X:n seurakunnassa	234



# 1 JOHDANTO

Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö on entistä ajankohtaisempi suomalaisen yhteiskunnan auttamisjärjestelmässä. Kirkon tiedotuskeskus uutisoi maaliskuussa 2011, että seurakuntien elintarvikejakelu on lähes kaksinkertaistunut vuodesta 2008 vuoteen 2010 (Kirkon tiedotuskeskus 2011b). Se merkitsee sitä, että yhä useamman on käännytävä taloudellisissa vaikeuksissa hakemaan apua seurakunnalta. Miten tähän on tultu? Diakoniatyön piti päästä hyvinvointivaltiossa eroon huoltodiakoniasta ja saada keskittyä sielunhoitodiakoniaan (Kettunen 2001, 23). Evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyön rooli muuttui radikaalisti jo 1990-luvun alun laman seurauksena, jolloin diakonian sosiaalinen toiminta aktivoitui (esim. Yeung 2007, 5) ja kirkko alkoi ottaa vahvemmin kantaa yhteiskunnallisissa asioissa (esim. Järveläinen & Mäkinen 2007, 82–83).

Yhteiskunnan suojaverkkojen rakoillessa diakoniatyön asiakastyön painopiste siirtyi vanhuksista ja vammaisista työikäisiin taloudellisissa vaikeuksissa oleviin (Yeung 2007, 5; Grönlund & Hiilamo 2005, 99; Grönlund & Hiilamo 2006, 135; ks. myös Pyykkö 2004, 132). Lamaa seurannut hyvinvointivaltiorakenteiden asteittainen purkaminen ja etuuksien heikentäminen jätti diakoniatyölle kuitenkin asiakkaita, vaikka taloudellinen suhdanne parani (esim. Grönlund & Hiilamo 2005, 99 ja 2006, 135; ks. myös Livari & Karjalainen 1999, 23, 28). Vuonna 2008 alkaneessa kansainvälisessä lamassa ja sitä seuranneen taloudellisen epävarmuuden aikana diakoniatyö on vielä suurempien haasteiden keskellä kuin reilu vuosikymmen sitten, sillä monet 1990-luvun lamassa työttömäksi jääneet ja työelämästä syrjäytyneet ovat taloudellisesti huonommassa asemassa kuin 1990-luvun alussa. Lisäksi köyhien määrä on kasvanut. (Ks. esim. Hiilamo 2009, 52).

Diakoniatyön kasvava rooli ja merkitys hyvinvointiyhteiskunnan toimijana on alkanut kiinnostaa laajemmaltikin. Tähän lienee syynä huoli hyvinvointiyhteiskunnan heikentymisestä (esim. Murto 2003, 65–66; Julkunen 2001, 2006). Vaikka julkinen järjestelmä kokonaisuutena vielä toimiikin melko hyvin, joutuvat jotkut yksittäiset palveluiden käyttäjät kohtuutto-

miin tilanteisiin (Metteri 2004) tai jopa poiskäännytetyiksi julkisista palveluista (Hänninen ym. 2007a). Kolmannen sektorin toimijoille ja kirkolle näyttäisi olevan tilaa hyvinvointipalvelujen kentässä.

Sosiaalityön puheeseen on 1990-luvun aikana ja erityisesti sen jälkeen hiipinyt uusmanagerialistinen diskurssi, joka sanallistuu aktivointipoliitiikkana ja kannattavuusloukkujen purkamisena (esim. Oikeus ja kohtuus 2006, 30) sekä oman vastuun korostamisena (esim. Julkunen 2006, 20; Juhila 2008a, 78). Kaikista kansalaisista ei kuitenkaan ole aktiivisiksi toimijoiksi, vaan he jäävät järjestelmässä helposti jalkoihin ja ajautuvat muiden auttajatahojen huoleksi (Hänninen & Karjalainen 2007, 170) tai jäävät kokonaan ilman palveluita (Avuttomuus lainsäädännössä 2008, 70). Ei-aktiivisten kansalaisten tilanne palvelujen saajina tulevaisuudessa herättääkin kysymyksiä (Hirvilammi & Laatu 2008, 26). Julkiseen diskurssiin on tullut mukaan myös puhetta talkoohengestä ja yhteisestä vastuusta asioiden hoitamisessa. Näin vastuullistetaan, paitsi apuutarvitsevien lähiomaisia, myös kansalaisyhteiskuntaa kirkko mukaan lukien. (Esim. Matthies 2008.) Samalla palvelujärjestelmän auttamisideologia on koventunut, mikä saa ilmauksensa esimerkiksi pohdinnoissa, pitääkö itse aiheutettuja sairauksia, kuten liikalihavuus tai alkoholismi, hoitaa yhteiskunnan varoilla (ks. esim. Toivianen 2008, 168, vrt. Kinnunen 2009b). Tämä ilmenee myös tiukentuneina kriteereinä palvelun piiriin pääsemisessä (ks. esim. Autti & Liukonen 2008, 247).

Hyvinvointivaltiopoliitikassa tapahtunut suunnanmuutos (Julkunen 2001, 2006) muutti diakoniatyön suuntaa henkisestä ja hengellisestä tukemisesta enemmän myös taloudelliseen tukemiseen (Pyykkö 2004, 112–113). Mediassa on tuotu esille diakoniatyötä ja erityisesti sen taloudellista avustamista eri tavoin (ks. analyysiä Karjalainen 2008, 69–114). Kuntien talouden jouduttua säästökuurille on diakoniatyöntekijöistä tullut kiinnostavia yhteistyökumppaneita kunnallisen sosiaalityön toimijoille.

Vaikka suomalaisten luottamus kirkkoon on rakoillut viime vuosina, luottavat monet vielä kirkon auttamistyöhön, joskin kirkon toimintaan työttömien tukijana ja julkisuudessa heikkojen puolustajana ollaan tyytymättömiä. Kirkolta toivotaankin keskittymistä heikompien auttamiseen. (Gallup Ecclesiastica 2007.) Myös muut tutkimukset (esim. Kansanen 2007; Saari & Yeung 2007) vahvistavat tätä näkökulmaa: kirkolta odotetaan yhteiskunnallista aktiivisuutta ja erityisesti kirkon yhteiskunnalliset

työmuodot ja palvelut nähdään luotettavina ja tarpeellisina. Konkreettista apua pidetään diakonian ja kirkon tuen ytimenä. Kirkon toiminnassa arvostetaan erityisesti kohtaamista, lähimmäisyyttä sekä arvojen esillä pitämistä. Erityisesti kirkon odotetaan antavan tukea vähävaraisille, katastrofien uhreille, kerjäläisille, asunnottomille, mutta myös päihdeongelmallisille, mielenterveysongelmallisille sekä yksinäisille vanhuksille (Grönlund & Pessi 2011, 236). Grönlund ja Pessi (2011, 244) kutsuvatkin diakoniatyötä kirkon käyntikortiksi ja kohtaamisen kieleksi.

Myös tutkijat ovat olleet kiinnostuneita diakoniatyöstä, kuten jatkossa käy ilmi. Asiakasnäkökulmasta tehtyä tutkimusta on tosin vielä varsin vähän. Asiakasnäkökulmaa sinällään onkin haasteellista tutkia. Diakoniatyöntekijän luokse hakeudutaan yleensä hyvin vaikeissa ja arkaluontoisissa elämäntilanteissa eikä niistä puhuminen ole välttämättä helppoa edes työntekijälle saati sitten tutkijalle. Tästä huolimatta ja ehkä erityisesti juuri siksi olen kiinnostunut siitä, mitä diakoniatyöllä on tarjottavaa vaikeuksissa elävän ihmisen arkeen.

Tutkimukseni nousee sosiaalitieteellisestä viitekehyksestä, siksi on luonnollista, että haen tukea omalle tutkimukselleni erityisesti sosiaalityön tutkimuksesta. Kiinnostukseni kohdistuu asiakkaisiin ja heidän evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöltä saamaansa apuun ja tukeen. Sosiaalitieteissä tutkimus oli pitkään työntekijä- ja järjestelmälähtöistä ja kysymyksenasettelut asetettiin ongelmasta tai ilmiöstä käsin, jolloin yksittäisen ihmisen käsitykset ja kokemukset jäivät sivurooliin (esim. Arnkil & Erikson 1996, Karvinen 1996, Mutka 1998). Naistutkimus toi sosiaalityön ja -politiikan tutkimukseen osallisen näkökulmaa (esim. Smith 1988). Suomalaisessa sosiaalipolitiikassa käänne alkoi Vaihtoehtoinen sosiaalipolitiikka -liikkeestä 1980-luvulla (Mäntysaari 2009, 99; myös Paavola & Tolvanen 1986). Sosiaalityön tutkimuksessa asiakas muuttui objektista subjektiksi ja toimijaksi (esim. Rostila 1988) tai osapuoleksi (esim. Jokinen 1995). Monet tutkijat alkoivat korostaa asiakkailta ja asianosaisilta nousevan tiedon tärkeyttä tutkittaessa sosiaalityötä (esim. Metteri 2004; Forsberg 2002; Hyväri 2001; Granfelt 1998; Pohjola 1996). Asiakkaalta nousevan tiedon tärkeys on keskiössä myös tässä tutkimuksessa.

Sosiaalityössä alettiin 1990-luvulla puhua hiljaisuuden kulttuurista (Mutka 1998) ja ryhdyttiin aktiivisesti murtamaan tätä kulttuuria tuottamalla tutkimuksia, jotka lähtevät käytännöstä. Kun teoreettista tietoa arvostettiin



ja monin paikoin edelleen arvostetaan käytännöstä peräisin olevaa tietoa enemmän, ovat sosiaalityön käytäntötutkijat saaneet taistella vakiinnut- taakseen paikkansa tiedeyhteisössä (ks. esim. Karvinen ym. 2000). Sen he ovat kuitenkin pikkuhiljaa tehneet. Diakoniatyön käytäntöjen tutkimus ja käytäntötutkimus sen sijaan on nähdäkseni vielä varsin vaatimatonta ja on ollut pääasiassa diakoneiksi ja diakonisseiksi valmistuvien opiskelijoiden opinnäytetöiden varassa.

Oma mielenkiintoni aiheeseen on henkilökohtainen. Valmistuin diako- niksi vuonna 1986, minkä jälkeen toimin viisitoista vuotta erilaisissa dia- koniatyön tehtävissä. Ehdin omassa työssäni nähdä perinteisen diakonia- työn viimeisimmät vuodet ja 1990-luvun alun laman aikana tapahtuneet muutokset työn sisällössä. Ristiriitaisimmiksi tilanteiksi koin ne asiakasti- lanteet, joihin liittyi avustuksen antamista, sillä avustusta antaessani huo- masin samalla käyttäväni valtaa. Vallan kysymykset jäivätkin askarrutta- maan minua.

Kouluttauduttuani valtiotieteen maisteriksi sosiaalityön oppiaineesta siir- rin vuonna 2002 diakoniatyön lehtoriksi Diakonia-ammattikorkeakou- luun. Työtehtävissäni olen ohjannut opiskelijoiden diakoniaharjoitteluja eri seurakunnissa ja nähnyt diakoniatyön kirjoa käymällä harjoittelunohja- uksissa seurakunnissa ympäri Suomea sekä lukemalla opiskelijoiden kirjoit- tamia harjoitteluraportteja. Kuvani diakoniasta on muotoutunut kuitenkin paljon työntekijän näkökulmasta. Siihen ovat vaikuttaneet omat kokemuk- seni työntekijänä sekä lukuisat käymäni ohjauskeskustelut opiskelijoitteni ja heitä ohjaavien diakoniatyön ammattilaisten kanssa. Asiakkaan osuus prosessissa on suodattanut minulle ammatillisten kokemusten kautta. Vä- hitellen minussa kasvoi tarve tarkastella diakoniatyötä myös tutkimuksen kautta. Olisiko asiakkailta ja heidän kokemuksillaan jotain uutta sanottavaa diakoniatyöstä?

Tutkimuksen kohdentamiseen on vaikuttanut paljon oma kiinnostukseni diakoniatyöhön ja sen eri muotoihin. Diakoniatyön toimijana seurakun- nassa pohdin lukuisia kertoja diakoniatyön roolia ja merkitystä sekä niiden muotoutumista paikallisten tarpeiden näkökulmasta. Ensimmäiseksi tutki- musintressikseni muodostuikin kysymys siitä, mikä on diakoniatyön mer- kitys sieltä apua hakevalle asiakkaalle ja miksi diakoniatyö on tullut yhdek- si merkittäväksi toimijaksi hyvinvointivaltiossa. Toiseksi minua askarrutti, heijastaako diakoniatyön muutos myös yhteiskunnassa tapahtuvaa autta-

mistyön kentän muutosta ja kolmanneksi, mikä on diakonian erityisyys asiakkaiden kohtaamisessa muuhun auttamistyöhön nähden.

Asiakas käsitteenä on kirkossa hankala, sillä asiakas ilmentää palveluyhteiskuntaa, kun taas kirkossa on haluttu korostaa yhteisyyttä. Luterilaisen kirkkokäsityksen mukaan seurakunnan toimintaan osallistuva henkilö ei ole varsinaisesti palvelun käyttäjä, vaan seurakunta muodostuu seurakuntalaisista. (Keskustelusta enemmän Pettersson 2000, 111–114; 148–151.) Palkattu henkilökunta on vain koordinoimassa seurakuntalaisten yhteisiä osallisuuden mahdollisuuksia. Käytännössä toiminta on kuitenkin varsin työntekijäkeskeistä ja muistuttaa palvelujen tuottamista. Vaikka muussa seurakunnan toiminnassa onkin vielä vältelty asiakas-termiä, on se diakoniatyössä yleisessä käytössä. Tämä johtunee oletettavasti työn luonteesta, joka varsinkin asiakastyön osalta muistuttaa monien muiden auttavien tahojen työtä. Juntunen (tulossa) arveleekin, että yhtäläinen termistö muiden hyvinvointipalvelutoimijoiden kanssa tuo yhteistyöhön tasa-arvoista ammatillisuutta. Osa hänen haastattelemistaan diakoniatyöntekijöistä pitää asiakas-termiä liian ongelma- tai tarvelähtöisenä. Diakoniatyössä on kuitenkin hankala käyttää muussa toiminnassa toimivaa seurakuntalainen-käsitettä, koska diakoniatyöntekijältä apua elämäänsä hakevan ei tarvitse olla kirkon jäsen.

Asiakas-käsitteeseen on mahdollista saada lisäulottuvuutta tarkastelemalla sitä sosiaalityöstä käsin. Siellä sillä on viitattu yksilöön, perheeseen ja yhteisöön, mutta asiakassuhteella on tarkoitettu erityisesti työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista (esim. Pohjola 1996, 57, ks. myös Pohjola 2010). Sosiaalityön tutkimuksessakin asiakkaan tarkastelu on tapahtunut usein järjestelmästä arjen tasolle eikä päinvastoin. Se on tarkoittanut työntekijän näkökulmasta ylemmän auktoriteetin taakse nojautumista ja asiakastasolla alistumista tai sopeutumista työntekijän ratkaisuihin. (Pohjola 1996, 59; Pohjola 2010, 22.) Tässä tutkimuksessa keskityn kuitenkin asiakkaan näkökulmaan, en työntekijän tulkintaan asiakkuudesta. Asiakas terminä ilmentää vahvasti teoreettis-metodologisten valintojeni osoittamaa hallintaa, mikä sinällään on jännitteinen valinta: asiakkaalle on diakoniatyössä hänelle osoitettu paikka. Tämän vuoksi käsitteen valintaa voi arvioida myös kriittisesti. Pitäydyn kuitenkin käyttämään asiakas-käsitettä sen selkeyden ja yleisesti hyväksytyn käytön vuoksi.

Perehtyessäni yhteiskuntatieteelliseen tutkimuskirjallisuuteen törmäsin

Dorothy E. Smithin (1988, 2006) institutionaaliseen etnografiaan, jonka peruslähtökohta on se, että tutkija kiinnostuu omasta arjestaan, henkilökohtaisesti itseään koskettavasta asiasta ja lähtee tutkimaan sen taustalla olevia hallinnan käytäntöjä. Palaset loksativat paikoilleen: tutun asian tutkiminen on mahdollista. Kokemukseni eivät kuitenkaan rajaudu yksin työntekijän kokemuksiin. Olen myös itse ollut autettavana elämäni kriisikohdissa. Näissä tilanteissa olen kokenut avuttomuutta ja haurautta, jossa apua antavan työntekijän ajattelemattomat sanat ovat saaneet minut nieleskelemään itkua. Omassa asiassani olen tuntenut sellaista heikkoutta avunhakijana, jota en koskaan toista auttaessani ja puolustaessani ole voinut tuntea.

Tutkimukseni rakentuu yhdeksästä eri luvusta. Luvussa kaksi käsittelen diakoniaa ja siihen liittyvää tutkimukseni kannalta olennaista aikaisempaa tutkimusta. Luvussa kolme avaan lukijalle näkökulman teoreettis-metodologiseen lähestymistapaani, joka nousee Dorothy E. Smithin kehittämästä institutionaalisesta etnografiasta. Kuvaan yleisemmällä tasolla institutionaalista etnografiaa, mutta tuon kuitenkin jo esille sovellettavuutta omaan tutkimukseen. Yksityiskohtaisemmasta sovelluksestani ja käytännön ratkaisustani suhteessa tutkimusasetelmaani, aineistoihini, niiden keräämiseen ja analyysiin kerron luvussa neljä. Luvussa viisi käyn läpi diakoniatyön asiakasprosessia, jossa asiakkaan ja diakoniatyöntekijän välinen kohtaaminen tapahtuu. Luvussa kuusi analysoin erityisesti diakoniatyön taloudellista avustamista. Luvussa seitsemän pohdin henkisen ja hengellisen kohtaamisen ulottuvuutta asiakkaan kannalta. Luvussa kahdeksan keskityn tarkastelemaan diakoniatyötä ja sen asiakasta osana hyvinvointiyhteiskuntaa. Lopuksi pohdin tutkimustuloksiani ja peilaan niitä muuhun aiempaan tutkimukseen sekä esitän johtopäätökseni.

## 2 MIKÄ IHMEEN DIAKONIA?

### 2.1 Diakonia työnä

Tarkastelen aluksi lyhyesti sitä, mitä diakoniatyö seurakunnissa on, ketkä sitä tekevät ja minkälaisin periaattein. Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan lähde tarkemmin erittelemään sitä keskustelua, mitä on käyty diakonia-käsitteen ympärillä, sillä fokukseni on käytäntöjen esille tuomisessa. Diakonia-käsitteeseen ja sen ulottuvuuksiin on mahdollista perehtyä esimerkiksi Raili Gothónin ja Eila Jantusen (2010) tutkimuksen avulla. Diakonia-käsitteen teologisiin tulkintoihin on mahdollista perehtyä Kari Latvuksen (2007; 2009) tai Esko Ryökkään (esim. 2006) tutkimusten avulla. Sen sijaan näen tärkeäksi tuoda esille diakoniatyötä sen toiminnan ja työn kautta, jota paikallisseurakunnissa tehdään. Näin rakennan kontekstia niille kokemuksille, joita diakoniatyöstä apua hakevat asiakkaat kohtaavat.

Diakoniatyö on kirkkolakiin perustuvaa toimintaa (KL 4 § 1). Jokaisessa seurakunnassa on kirkkojärjestyksen mukaan oltava diakoniatyöntekijä, mutta diakonia kuuluu myös jokaiselle seurakuntalaiselle (KJ 4 § 3). Se on kristillisestä rakkaudesta nousevaa palvelutyötä, joka kohdistuu erityisesti sinne, missä hätä on suurin ja minne muu apu ei ulotu (KJ 4 § 3). Hädänalaisimpien tunnistaminen voi kuitenkin olla vaikeaa, sillä tarkempia määräyksiä diakonian kohderyhmistä tai toimintamuodoista ei kirkkojärjestyksessä ole. Vaikka jokaisessa seurakunnassa onkin oltava diakonian virka, voi hiippakunnan tuomiokapituli vapauttaa seurakunnan erityisistä perusteista enintään viideksi vuodeksi kerrallaan diakonian viran täyttämisestä. (KJ 6 § 9, § 50.) Diakoniatyötä tehdään viitenä päivänä viikossa ilman varsinaista työaika (KirVESTES 2010–2012). Seurakunnat ovat varsin itsenäisiä määritellään palkattujen diakoniatyöntekijöittensä työkuva ja tehtäviä. Ne voivatkin vaihdella seurakunnasta toiseen riippuen seurakunnan rakenteesta, alueesta ja haasteista. (ks. esim. Kääriäinen ym. 2008, 175–176; Hiilamo 2010, 21–22; Helin ym. 2010.)

Tässä tutkimuksessa tarkoitan diakoniatyöllä sitä työtä, mitä seurakuntien diakoniatyöntekijät itse tai heidän johtaminaan vapaaehtoiset seurakuntalaiset tekevät. Rajaan tutkimuksen ulkopuolelle laitosdiakonian (esim. diakonissalaitosten tekemän diakonian) ja järjestödiakonian (esim. Kaupunkimission tekemän diakonian). Tutkimus kohdistuu diakonian viranhaltijoiden tekemään asiakastyöhön jättäen tarkastelun ulkopuolelle vapaaehtoiset ja heidän tekemänsä työn. Vapaaehtoisten tekemästä diakoniatyöstä on olemassa useita tutkimuksia (esim. Yeung 2004; Oravasaari 2008; 2010).

Suomalainen diakoniatyö on maailmanlaajuisesti tarkasteltuna ainutlaatuisen laajaa. Se perustuu skandinaaviseen seurakuntadiakonia -malliin, jota harjoitetaan Suomen lisäksi myös Ruotsissa ja Norjassa (ks. esim. Yeung 2006d). Diakoniaa seurakuntalaisten ohella tekevät palkattuina diakonit ja diakonissat, joista käytetään yhteistä nimitystä diakoniatyöntekijä. Diakoniatyössä oli vuonna 2009 yhteensä 1464 palkattua työntekijää<sup>1</sup> (Kirkon tilastollinen vuosikirja 2009 2010, 29). Diakonit ovat saaneet sosiaalialaan painottuvan koulutuksen. Uusimuotoisen koulutuksen saaneet diakonit ovat kaikki sosionomeja (AMK), joiden opintoihin on sisältynyt 90 opintopistettä kirkollisia opintoja. Koulutus on laajuudeltaan 210 opintopistettä. Kirkon diakoniatyön lisäksi heillä on pätevyys toimia sosiaaliohjaajina kunnissa tai järjestöissä. Vanhamuotoinen opistotason koulutus oli kolmi- ja myöhemmin neli- ja puolivuotinen sosiaali- ja kirkollista alaa painottava koulutus.

Diakonissat puolestaan ovat saaneet sairaanhoitajan koulutuksen. Uusimuotoisessa koulutuksessa sairaanhoitaja (AMK) -diakonissat opiskelevat neljän vuoden opinnot, yhteensä 240 opintopistettä. Kirkollisia opintoja heillä on myös 90 opintopistettä, kuten sosionomi (AMK) -diakoneillakin. Vanhamuotoisessa koulutuksessa sairaanhoitajakoulutukseen liitettiin vuosi kirkollista opetusta diakonissan pätevyyden saamiseksi. Vaikka diakoniatyön tehtävät eivät eriydy juuri missään seurakunnassa koulutuksen mukaan, on syytä olettaa, että koulutuksella on oma vaikutuksensa diakoniatyöntekijän orientaatioon ja ihmiskäsitykseen. Diakoniatyön koulutuksessa ja tutkimuksessa on kuitenkin alettu puhumaan hoidollisesta diakoniatyös-

---

1 Vertailun vuoksi vuonna 2009 kunnissa työskenteli yhteensä 1330 avohuollon sosiaalityöntekijää sekä 3410 sosiaaliohjaajaa tai -kasvattajaa (Kuntien terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2009 2010, 20). Kuntien sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia työskenteli myös laitoksissa, mutta avopuolen työntekijät rinnastuvat tässä yhteydessä paremmin diakoniatyöntekijöihin. Sosiaaliohjaajien ja -kasvattajien lukumäärän ottaminen esille tässä yhteydessä puoltaa paikkaansa, sillä monet heistä tekevät psykososiaalista työtä samojen asiakkaiden kanssa kuin diakoniatyöntekijät.

tä ja sosiaalisesta diakoniatyöstä, jolla tehdään eroa taustakoulutusten vaikutuksesta työkuvaan ja -orientaatioon (ks. Gothóni & Jantunen 2010.)

Diakoniatyöntekijän ydinosaaamisalueiksi on määritelty hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, organisaatio- ja kehittämisosaaminen sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen (Kirkon hengellisen työn ammattien ydinosaaaminen 2010). Ydinosaaamisalueiden perusteet syntyvät ammattiin opiskeltaessa ja ne täydentyvät sekä käytännön työssä että täydennys- ja jatkokoulutuksessa. Tutkimukseni keskittyy erityisesti diakonisen asiakastyön alueelle, mutta koskettaa myös muita osaamisalueita.

Diakoniatyö pitää sisällään monenlaista toimintaa. Se voi olla esimerkiksi aktiivisten diakonian vapaaehtoisten ohjaamista keräämään varoja diakoniatyölle; avustamista messun toimittamisessa; erilaisten ryhmien ja muiden toimintojen vetämistä; erilaisten kriisien ja ongelmien vuoksi diakoniatyöntekijän apua hakevien tukemista tai seurakuntalaisten vapaaehtoistyötä toisten auttamiseksi. Diakoniatyön perustehtävää on aiemmin sanoitettu monella tapaa: ”tukea kaikkein heikoimmilla olevia, etsiä niitä, jotka eniten kärsivät, kohdata ja auttaa ihmistä kokonaisvaltaisesti, henkisesti, hengellisesti ja aineellisesti; edistää lähimmäisen rakkauden toteutumista, välittää armoa ja toivoa, kuunnella ihmisen tarinaa, puolustaa heikompia, antaa heille ääni” (Juntunen & Yeung 2007). Tässä tutkimuksessa rajaudun tarkastelemaan asiakkaitten kokemusten välityksellä erityisesti sitä diakoniatyön osa-aluetta, jota diakoniatyöntekijät tekevät eri tavoin huono-osaisten ja/tai elämän kriiseissä elävien asiakkaiden parissa. Puhuessani jatkossa diakoniasta tai diakoniatyöstä tarkoitan sillä nimenomaan asiakkaiden parissa tehtävää henkilökohtaista työtä. Myös asiakastyön osana käytetty ryhmätyö rajautuu siten tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Muusta diakoniatyöstä puhuessani mainitsen siitä erikseen.

Diakoniatyön periaatteissa korostuvat ihmisten kokonaisvaltainen kohtaaminen ja auttaminen (Yeung 2007, 6; Helin ym. 2010, 37; ks. myös Rättyä 2009, 85–90), jotka tulevat esille myös sosiaalityön periaatteissa (esim. Granfelt 1998, 117). Talentian (2005) määritelmässä sosiaalityön periaatteiksi katsotaan ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus, itsenäisyys ja elämänhallinta, syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys. Eettisiä periaatteita esilletuotaessa sosiaalityössä nostetaan usein



esille asiakaslähtöisyys (Rostila 2001, 39; Blennberger 2000, 218), mikä diakoniatyössä usein muotoillaan sanoilla asiakkaan tai avun tarve (esim. Kinnunen 2009b, 64–77). Asiakastyötä ajatellen diakoniatyöntekijän eettisissä ohjeissa (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2001) keskeisiksi nousevat jokaisen ihmisen kunnioittaminen Jumalan luomana, kärsimyksen lievittäminen ja ihmisten elinolosuhteiden parantaminen, luottamuksellisuus, auttaminen ilman ehtoja sekä yhteiskuntaan vaikuttaminen.

Käytännön diakoniatyö on painottunut monissa seurakunnissa työhön vähävaraisten ja/tai muutoin huono-osaisten parissa työskentelyyn. Näin ainakin pitäisi kirkkojärjestyksen mainitsemalla tavalla olla. Köyhien ja syrjäytyneiden parissa työskentely tuo diakoniatyön lähelle sosiaalityötä. Kirkon diakoniatyötä ei kuitenkaan voida rinnastaa sosiaalityöhön, sillä silloin jäisivät huomioimatta kaikki ne vapaaehtoiset, jotka tekevät diakoniatyötä virkadiakoniatyöntekijöiden ohella (Kettunen 2001, 18–20; ks. myös Kansanaho & Hissa 1979). Kansainvälisissä ekumeenisissa yhteyksissä suomalaiset esittelevät diakoniatyötä usein ilmauksilla kirkon sosiaalityö tai kristillinen sosiaalityö, jolloin suomalainen painotus diakoniatyöstä erottuu sekä katolisen kirkon että ortodoksisen kirkon diakonin tehtävistä. Näissä kirkkokunnissa diakonin tehtävät liittyvät paljolti messussa avustamiseen eräänlaisen apupapin roolissa. Diakoniatyö ei kuitenkaan tyhjene käsitteen kirkon sosiaalityö, koska sillä on myös hengellinen ulottuvuutensa.

Auttamista diakoniatyössä tapahtuu aineellisella, henkisellä ja hengellisellä tasolla. Henkinen ja hengellinen ulottuvuus limittyvät myös taloudelliseen avustamiseen. Aineellinen apu tukee avunsaajaa tämän konkreettisessa hädässä. (Juntunen 2006, 171–172; ks. myös Rättyä 2009, 90–92.) Aineellisen tuen sijaan tai rinnalla on mahdollista käyttää myös termiä käytännöllinen tukeminen (Rättyä 2009), joka tuo esille muunkinlaisissa käytännön asioissa auttamista kuin pelkästään taloudellisissa. Diakoniatyöntekijät kuitenkin arvottavat niin henkisen kuin hengellisenkin avun aineellista apua korkeammalle (Juntunen 2006, 172; Rättyä 2009, 136) tai näkevät ne jopa vastakkaisina (Kettunen 2001, 196–198). Henkistä ja hengellistä apua piderään myös aikaa vaativien syvien asiakassuhteiden tärkeimpinä elementteinä. (Juntunen 2006, 171–172; myös Kettunen 2001, 196–198.) Useissa tutkimuksissa (esim. Juntunen 2006; Kettunen 2001) käy ilmi, että diakoniatyöntekijöiden enemmistö hahmottaa työnsä perustehtävän teologisena, vaikkakin kokonaisvaltaisuus kohtaamisessa korostuu. Kasvanut

sosiaalinen diakoniakaan ei ole horjuttanut tätä näkemystä, vaan pikemminkin luonut uusia jännitteitä. Jännitteet ilmenevät esimerkiksi siinä, että diakoniatyöntekijät eivät välttämättä miellä taloudellisia vaikeuksia sellaisiksi elämänkriiseiksi, joissa on mukana sielunhoidollinen elementti. (Kettunen 2001, 196.) Taloudellisen, henkisen ja hengellisen avun välinen jännite onkin kysymys, joka vaatii lisätarkastelua, siksi se nouseekin yhdeksi teemaksi tutkimuksessani.

Sosiaalityön kansainvälisessä keskustelussa spirituaalisesti sensitiivinen sosiaalityö (spiritual social work) on alkanut esiintyä aiempaa enemmän. Sillä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän tietoisuutta hengellisten asioiden merkityksestä ihmisen kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa huolimatta siitä, mikä hänen oma vakaumuksensa on. (esim. Gray 2008, ks. kansainvälisestä keskustelusta Jokela 2010.) Diakoniatyön hengellinen ulottuvuus pitää kuitenkin sisällään myös muuta. Vaikka diakoniatyön yhtenä eettisenä periaatteena onkin tukea asiakkaan uskoa, oli se mikä hyvänsä, sekä kunnioittaa asiakkaan vakaumusta eikä avun ehtona ole asiakkaan kääntyminen tai uskoontulo (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2001), on diakoniatyön tehtävissä paljon hengellisen työn elementtejä. Nämä elementit nousevat luterilaisesta kristillisyydestä ja voivat olla esimerkiksi asiakkaan puolesta rukoilemista tai kuten diakonaattiuudistusta valmistellut työryhmä ehdottaa, tulevaisuudessa myös papin siunaaman ehtoollisen jakamista kotikäynnillä (Palvelijoiksi vihityt 2002).

Kirkon diakoniatyöllä ei ole virallista asemaa suomalaisessa hyvinvointivaltiomallissa. Se on yhtäältä nähty pikemminkin paikallisena ja sattumanvaraisena katvealueissa toimijana (Grönlund & Hiilamo 2006, 134) ja toisaalta spesiaalina ja historiallisesti merkittävänä osana kolmatta sektoria ja kansalaisyhteiskuntaa (Matthies 1999, 82). Näin on siitäkin huolimatta, että kirkon diakoniatyöllä ja yhteiskunnan sosiaalityöllä on yhteiset historialliset juuret. Lisäksi niillä on samankaltaisuutta sisältävät eettiset perusteet ja toimintamuodot. (Iivari & Karjalainen 1999, 19; Matthies 1999, 83; ks. myös Sipilä 1996, 177.) 1990-luvun lama ja sen seuraukset hyvinvointivaltion tarjoamassa perusturvassa nostivat kuitenkin epävirallisen avun, erityisesti diakoniatyön, roolia taloudellisen avun antajana (Raunio 2000, 201–217; ks. myös Iivari ja Karjalainen 1999; Salavuo 1996). Viimeaikaisten tutkimusten (esim. Juntunen 2006) valossa näyttää siltä, että diakoniatyö on saanut aiempaa merkittävämmän roolin sosiaalihuollon kentässä.

Odotukset diakoniatyön avun suuntaan kasvanevat myös tulevana taloudellisen epävarmuuden kausina.

Vaikka kirkko yhtäältä onkin julkinen toimija verotusoikeuksineen ja viranomaistehtävineen, on sen toiminnassa paljon kolmannen sektorin luonnetta. Tämä ilmenee erityisesti kirkon diakoniatyössä (Grönlund & Hiilamo 2006, 134.), jossa Karjalaisen (2000, 268–269) mukaan on kysymys epävirallisesta, mutta erittäin laajasta sosiaalityöstä. Vaikka esimerkiksi kirkon diakoniatyön rahallinen tuki verrattuna julkiseen sosiaaliturvaan on pientä, on diakoniatyöhön osallistuvien työntekijöiden ja vapaaehtoisten määrä verrattavissa kunnallisen ruohonjuuritason sosiaalialan työntekijöiden määrään (Karjalainen 2005, 327).

Diakoniassa tulkitaan Grönlundin ja Hiilamon (2006, 135, ks. myös Juhila 2008a, 42) mukaan omaa roolia ”viimeisenä luukkuna”, jonne hakeudutaan, kun muut turvaverkot ovat pettäneet. Diakoniatyön asiakkaiden ongelmissa näkyvät ne sosiaaliset riskit, joiden hoitamisessa julkisen sektorin palveluilla on ollut vaikeuksia (Grönlund & Hiilamo 2006) tai se ei ole ollut riittävän hyvää (Juhila 2008a, 42). Tämä näkyy erityisesti taloudellista apua hakevien asiakkaiden kohdalla, joiden on täytynyt selvittää kaikki yhteiskunnan tarjoamat mahdollisuudet saada apua ennen kuin seurakunnan diakoniavustusta voidaan myöntää. Myös muiden yhteiskunnan palvelujen saamisessa näyttää olevan vaikeuksia, mikä luo painetta epävirallisille auttajatahoille. Viimeinen luukku -metafora tuokin diakoniatyön osaksi byrokratiatyönketjua, vaikka sillä ei siinä virallista asemaa olekaan.

Reagoidessaan vahvasti yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin, diakoniatyö on Matthieksen (1999, 85) mukaan kuitenkin enemmän tai vähemmän hyvinvointivaltion määrittämää, vaikka diakoniatyöntekijät itse eivät halua kuvata työtään sosiaalityön jatkeeksi (Pyykkö 2004, 134; ks. myös Heikkilä 2000; Kettunen 2001). Juhila (2008a, 42) tulkitsee viimeistä luukkuja paitsi taloudellisen avun viimeisenä pisteenä, myös ihmisarvoisen elämisen ja olemisen paikaksi tilanteessa, jossa muut ovet ovat sulkeutuneet. Tämä herättää tutkimukseni kannalta kiinnostuksen siihen, että samalla kun asiakkaat voivat kertoa omia kokemuksiaan diakoniasta eräänlaisena byrokratiatyönketjun viimeisenä pisteenä, voi näitten kertomusten kautta suodatua tietoa myös ketjun muista osista ja diakoniatyön reaktiosta asiakkaan muualla kohtaamiin tilanteisiin. Samalla myös diakoniatyön paikka osana ihmisen arkea voi saada uusia merkityksiä.

## 2.2 Diakonian tutkimuksesta kohti diakoniatyön tutkimusta

### 2.2.1 Diakonian nousu tutkimuskohteeksi

Diakonian alueen tutkimukset olen jakanut tätä tutkimustani varten karkeasti kahteen eri kategoriaan: diakonian ja diakoniatyön tutkimukseen. Tässä jaotuksessa käsitän diakonian tutkimuksen viittaavan diakonia-käsitteeseen ja sen teologisiin ulottuvuuksiin ja diakoniatyön tutkimuksen puolestaan käytäntötutkimukseen ja käytäntöjen tutkimiseen. Jaottelu tuo näkökulmaa viimeksi mainittujen tärkeydestä. Asiakas- ja käytäntönäkökulmasta lähtevä tutkimus on ollut diakonia-alan tutkimuksessa paitsiossa (Nordstokke 1999, 33). Sen sijaan on keskitytty paljolti teologisesti painottuvaan diakonian tutkimukseen (esim. Henttonen 1997; Latvus 2007; 2009; Norstokke 2009; Blenberger 2002; Järveläinen 1988; Ryökäs 2002; 2006; 2007a; 2007b), joskin historiallisia diakoniatyön tutkimuksia on jatkuvasti tehty. Historiallisissa tutkimuksissa on kuvattu yleisesti diakoniatyön kehittymistä Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa (esim. Malkavaara 2007a; 2007b; Rintaniemi 2002; Pyykkö 2004), tutkittu jonkun tietyn alueen diakoniatyön kehittymistä (esim. Mustakallio 2001; Määttä 2004; Rinne 2006; Wirilander 2011) tai syvennytty tutkimaan diakoniatyötä jonkun tietyn toiminnan kautta (esim. Kauppinen-Perttula 2004). Kirkon vastuuta köyhistä osana sosiaalityön kehitystä ovat tarkastelleet myös useat yhteiskuntatieteilijät (esim. Raunio 2004; Jaakkola ym. 1994; Toikko 2005).

Diakoniatyön tutkimus oli pitkään sivussa tutkimuksen valtavirrasta. Nordstokke (1999, 33) pitääkin ongelmallisena sitä, että diakonia-termiä on käytetty teologisena terminä ilman mitään referenssiä sosiaalitieteisiin. Käytännön tutkimusta ovat tehneet ja tekevät lähinnä diakoniaopistoissa ja myöhemmin Diakonia-ammattikorkeakoulussa opiskelevat diakonia-opiskelijat. Kiinnostus diakoniatyön tutkimukseen on kuitenkin kasvanut erityisesti 1990-luvun alun laman jälkeen. Vuonna 2002 perustettu Diakonian tutkimuksen seura ja sen vuonna 2004 aloittama tieteellinen julkaisu Diakonian tutkimus; vuonna 2010 ensimmäisen numeronsa saanut kansainvälinen tieteellinen julkaisu *Diaconia Journal for the Study of Christian Social Practice* sekä myöhemmin samana vuonna avattu kansainvälinen tieteellinen portaali *Door to the Study of Diaconia* ovat nostaneet

diakoniatutkimuksen profilia erityisesti diakonian teologisessa tutkimuksessa. Laajempi monitieteellistyminen odottaa vielä tuloaan.

### *2.2.2 Asiakastyö tutkimuskohteena*

Ensimmäiset merkittävämät diakoniatyön asiakastyön tutkimukset liittyivät 1990-luvun alun laman seurauksiin. Kirkon diakoniatyö reagoi laman vaikutuksiin nopeammin kuin monet muut yhteiskunnan instituutiot (Hiilamo ym. 2007, 227; Pessi 2008, 98). Hyvinvointivaltion vastuiden muutokset kiinnostivat yhteiskuntatieteen tutkijoita (Iivari & Karjalainen 1999), mutta laman vaikutukset seurakunnan diakoniatyöhön kiinnostivat myös teologeja (Kettunen 2001). Diakoniatyön muutokset olivat nähtävissä erityisesti kaupunkien diakoniatyössä. Juhani Iivarin ja Jouko Karjalaisen (1999) tutkimuksen fokuksena oli erityisesti diakoniatyön antama taloudellinen apu ja asiakaskunnassa tapahtunut muutos. Kettunen (2001) puolestaan tutki sitä, miksi ihmiset hakeutuivat diakoniatyöntekijöiden luokse, millaista apua he saivat ja tulivatko autetuiksi. 2000-luvulla kirkkohallituksen diakonian ja yhteiskuntatyön osasto organisoitiin kahta isoa diakoniatyön asiakastyön tutkimushanketta: Viimeisellä luukulla (Juntunen ym. 2006) ja Sairas köyhyys (Kinnunen 2009a). Diakoniatyöstä alkoi piirtyä vahvempi kuva huono-osaisten palvelujen tuottajana.

Lama 1990-luvun alussa muutti diakoniatyöntekijöiden asiakaskuntaa ja samalla diakoniatyön työnkuvaa. Kun diakoniatyötä aiemmin oli tehty pääasiassa vanhusten ja vammaisten kanssa, nyt painopiste siirtyi työikäisiin (Iivari & Karjalainen 1999; Malkavaara, 2002) ja kotikäynneistä vastaanottotyöksi diakoniatoimistoissa (Pessi 2008, 98). Työikäisten avustusasien ja maahanmuuttajien kasvava määrä sekä ruokapankkitoiminta kyseenalaistivat vakiintuneita työkäytäntöjä. Tyypillinen diakoniatyön asiakas on tutkimusten mukaan kaupungissa asuva työikäinen (mies), joka usein on työtön, kulutusluotoista ja muista rästiveloistaan ylivelkaantunut yksinäinen (Juntunen 2006, 57–58, 117; ks. myös Iivari & Karjalainen 1999). Laman myötä asiakaskunta myös nuorentui ja siinä alkoi näkyä merkkejä ylisukupolvistumisesta (Juntunen 2006). Vanhasta asiakaskunnasta on ollut kuitenkin vaikea luopua, vaikka uudet haasteet työllistävät.

Ruotsalainen Charlotte Engel (2002, 18; 2008) on todennut, että vaikka sosiaalista diakoniaa pidetään tärkeänä, sitä kuitenkin harvoin pannaan

käytäntöön hädänalaisten ryhmien kohdalla. Diakoniakäsittettä on hänen mukaansa vaikea määritellä, mistä kertovat esimerkiksi ilmaukset rinnalla kulkeminen (*medmänslighet*) tai sosiaalinen huolenpito. Yleinen käsitys on, että kaikki diakoniatyössä tapahtuva on diakoniatyötä, jolloin se määrittyy yksittäisen ihmisen kohtaamisena, hänen tarpeensa ja toiveensa keskiössä ja jota rakennetaan empatialla, herkkäkuuloisuudella, realismilla, ammatillisuudella ja tiedolla (Engel 2002, 50–51.) Eva Jeppsson Grasman (2001, 46) tuo esille diakoniatyöntekijöiden toiveen olla siellä, missä ihmiset ovat eli periferiassa ja marginaalissa. Tällöin he voivat toimia myös sen tulkkeina, mitä yhteiskunnassa ja ihmisten elämässä on menossa. Käytännössä diakoniatyöntekijät elävät kuitenkin uusien haasteiden ja perinteiden jännitteessä (Engel 2002, 62, 71), jolloin kiusaus toimia sosiaalisesti kyvykkäämpien asiakkaiden kanssa on ilmeinen. Sosiaalisen diakonian toteuttaminen seurakunnissa on haasteellista: toisaalta on autettava ihmisiä heidän tilanteissaan ja toisaalta vaikutettava niihin olosuhteisiin, jotka luovat ongelmia (Engel 2002, 125; Juntunen, tulossa). Nähdäkseni asiakastyössä toimivien mekanismien tunteminen auttaisi kehittämään diakoniatyötä sekä asiakastyön että yhteiskunnallisen vaikuttamisen osalta.

Laman seurauksena asiakkaat joutuivat hakemaan apua paitsi diakonia-toimistoista myös seurakuntien synnyttämistä ruokapankeista, joiden tarkoituksena oli toimia demonstraationa ihmisten hädästä valtiovaltaan päin. Diakoniatyöntekijät alkoivat kokea toimivansa sosiaalityön jatkeena, mikä synnytti heidän parissaan vastustusta. Kriitikistä huolimatta diakoniatyö profiloitui kuitenkin enemmän huoltodiakoniaksi ja omaksui toimintaansa asiakkaan kohtaamiskäytäntöjä virallisesta sosiaalityöstä, kuten toimeentulotukea mukailevat kategoriat ja virastovastaanotot. (Kettunen 2001, 58; Roivainen 2003, 31–32; myös Heikkilä & Karjalainen 2000.) Diakoniatyön erityisyyden ei kuitenkaan nähty olevan hätäavussa, vaan ihmisten kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa (Kettunen 2001, 75; Roivainen 2003, 33–34). Diakoniatyöntekijät itse kuitenkin ovat pelänneet menettävänsä erityisyytensä kasvavassa yhteistyössä kunnallisen ja kolmannen sektorin kanssa ja siten diakoniatyön loitontuvan perustehtävästä (Siivonen 2003, 75). Ruokapankkien on myös pelätty ajavan alas hyvinvointivaltiota, mitä myös jossain määrin on tapahtunutkin, sillä myös sosiaalityöntekijät ovat ohjanneet asiakkaitaan näihin pankkeihin. (Hiilamo ym. 2007, 230). Asiakkaiden kannalta kehitys kuitenkin on merkinnyt nähdäkseni sitä, että



uudenlaisia asiakkaita on alkanut löytää tietään diakoniatyöntekijöiden luokse.

Paine diakoniatyön avustustoiminnan kasvattamiseen on liittynyt hyvinvointipalvelujen jäädyttämiseen ja osittaiseen purkamiseen. Monet etuudet ovatkin polkeneet 1990-luvun lamavuosista asti paikallaan tai niiden reaalin arvo on alentunut (Pykälä 2010). Diakonian taloudellisen avun on todettu liittyvän vahvasti toimeentulotuen asiakkuuteen ja siten köyhyyteen (Iivari & Karjalainen 1999; Grönlund & Hiilamo 2006). Diakoniatyön taloudellinen apu on kuitenkin ollut pientä ja epäsäännöllistä, siitäkin huolimatta, että julkisten palveluiden etuudet ovat olleet monen asiakkaan kohdalla riittämättömiä tai jo loppuunkäytettyjä. Nälkä ja taloudelliset vaikeudet ovat ajaneet asiakkaita diakoniatyöntekijän luokse niin lamavuosina kuin lamojen välissäkin. Asiakkaat hakevat tutkimusten mukaan apua yhdestä kolmeen kertaan vuodessa ja saavat ruoka-apua, osto-osoituksen tai pienehkön summan rahaa (50–100 markkaa, myöhemmin 10–30 euroa). (Iivari ja Karjalainen 1999; Juntunen 2006, 57–58, 117.) Tämä ei mielestäni kuitenkaan kerro niinkään avuntarpeen määrästä kuin siitä, että seurakunnat ovat rajoittaneet taloudellisen avun antamista tiettyihin summiin sekä määräkertoihin vuodessa.

Asiakkailla on mahdollisuus hakea myös suurempaa avustusta esimerkiksi rästytyneisiin laskuihin (Iivari & Karjalainen 1999; ks. myös Gothóni 2006). Syynä isomman avustuksen hakemiseen Hirstiö-Snellmanin (2000, 33) mukaan ovat maksukyvyyn heikentyminen, ylivelkaantuminen, yllättävät menot, kuten työttömyys, pienituloisuus ja korkeat asumiskustannukset. Avustussummat ovat olleet jyrkkenevässä nousussa viimeisen kymmenen vuoden aikana, vaikka saajien määrä on laskenut sitten huippuvuosien. (Evangelisluterilainen kirkko 2011)<sup>1</sup>. Tämä kielii yleisestä elinkustannusten noususta. Taloudellisen avustamisen käytännöissä on kuitenkin kirjavuutta eri seurakuntien välillä (Engel 2002, 87–88; myös Karjalainen & Saranpää 2002, 97). Iivarin ja Karjalaisen (1999) tutkimuksessa tuli esille, että avustusasiakkaita säännöllisemmin diakonian apuun turvautuivat asiakkaat, jotka tarvitsivat henkistä tai hengellistä apua. Nämä olivat myös hieman paremmassa sosiaalisessa asemassa kuin avustusasiakkaat.

<sup>1</sup> Diakoniatyön asiakaskontaktit ovat vähentyneet vuoden 1998 909 000 kontaktista vuoden 2010 640 000 kontaktiin. Osa asiakaskontakteista liittyy taloudelliseen avustamiseen (vuonna 2010 38 % kontakteista). Taloudellisen avustamisen kasvusta kertoo se, että esimerkiksi vuonna 2000 myönnettiin reilut 277 000 avustusta yli 5,9 miljoonalla eurolla, kun taas vuonna 2010 myönnettiin 174 000 avustusta yli 7,5 miljoonalla eurolla. (Evangelisluterilainen kirkko 2011.)

Epävirallisessa avustamisessa, kuten diakoniatyön apukin on, korostuu Karjalaisen ja Saranpään (2002) mukaan tilannekohtaisuus, vaikka paineet valtakunnallisiin ohjeisiin ovatkin lisääntyneet. Tutkijat toteavat, että määritelmissä ”hädänalaisimmassa asemassa” ja ”muu apu ei yllä” viitataan kolmannen sektorin merkitykseen hyvinvointivaltion täydentäjänä. Samalla esille kuitenkin nostetaan vuotokohtat ja paikataan niitä käytännössä. (Karjalainen & Saranpää 2002, 84.) He ovat todenneet, että Suomen Punaisen Ristin ja kirkon suurehkot avustukset annetaan tilanteissa, joissa asiakas ei jostain syystä ole saanut tarpeisiinsa toimeentulotukea. Jotta diakoniatyöntekijä ottaa hakemuksen käsittelyyn, on hakijan yleensä haettava ensin virallista apua. (Karjalainen & Saranpää 2002, 89, ks. myös Hirstiö-Snellman 2000, 33.) Kirkon diakoniarahaston avustuksilla on todettu olevan pitkäaikaisia vaikutuksia asiakkaan elämään, joskin monilla elämä silti jatkuu epävarmana sitkutteluna. Avustuksista hyötyivät eniten ne asiakkaat, joilla oli kiinteä suhde diakoniatyöntekijään. Huonoimmassakin tilanteessa olevien kohdalla maksetun avustuksen on kuitenkin huomattu estävän tilanteen huononemisen. (Hirstiö-Snellman 2000, 42–50; vrt. Gothoni 2006.) Epävarman elämäntilanteen keskellä on todennäköistä, että kiinteä suhde asiakkaan ja työntekijän välillä hyödyttää asiakasta. Mielenkiintoista olisikin pohtia, miten ja missä tilanteissa intensiivinen asiakassuhde syntyy.

Iivarin ja Karjalaisen (1999) tutkimus osoitti asiakkaan elämää hankaloittavia perusturvan aukkopaikkoja ja siksi haastoiakin aikanaan sekä julkisia viranomaisia että kirkon ja muiden avustusjärjestöjen edustajia pohtimaan perusturvan korjaamista. Diakoniatyön merkityksen tutkijat näkivät erityisesti järjestelmän vuotokohtien osoittajana, ei niinkään välittömässä avustustehtävässä. (Iivari & Karjalainen 1999.) Myöhemmin toisaalla on kuitenkin osoitettu, että kirkon taloudellisen avun kasvaessa sen tarjoamasta ruoka-avusta, maksusitoumuksista ja osto-osoituksista muodostui merkittävä taloudellinen tukimuoto (Pessi 2008, 98).

Työpaineissa diakoniatyö on muuttunut varsin toimenpidekeskeiseksi. Tähän olettamukseen päätyi tutkimuksessaan Kettunen (2001), joka havaitsi, että yli puolet asiakaskontakteista kesti alle 15 minuuttia ja vain noin 20 % tapaamisista kesti yli puoli tuntia. Tapaamisen lyhyt kesto ei anna hänen mukaansa viitteitä siitä, että asiakkaan hädän syihin olisi pystytty kovin hyvin paneutumaan, vain reagointi on ollut mahdollista (vrt.

myös Mäkinen 2008, 257). Samassa tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaat kokivat kuitenkin tulleen autetuiksi useammin kuin työntekijät kokivat auttaneensa. Raili Gothóni ja Eila Jantunen (2010) toteavat omassa tutkimuksessaan, että asiakkaat hakeutuvat diakoniatyöntekijän luokse monenlaisissa asioissa, eivätkä kaikki asiat suinkaan vaadi pitkää kohtaamista. Silti asiakkaat ovat tunteneet itsensä kohdatuiksi. Kettusen tutkimustulos herättää kuitenkin kysymyksen, miksi ja millä tavoin vain viidenneksi asiakkaista saa paneutuvaa kohtaamista.

### *2.2.3 Diakoniatyö hyvinvointivaltion murroksessa*

Pohjoismainen hyvinvointivaltio piti pitkään huolta köyhistä turvaten näin perustoimeentulon myös kaikkein heikoimmassa asemassa oleville. Sakari Hännisen (2001, 28–32) mukaan pohjoismaisen hyvinvointivaltion tunnusmerkit ovat perustuneet pohjoismaisen eetoksen solidaarisuuteen, kohtuullisuuteen ja maailmallisuuteen. Solidaarisuudella tarkoitetaan sitä, että myös ne, jotka ovat kaikkein heikoimmassa asemassa, ovat voineet tuoda oman panoksensa yhteiskuntaan. Auttamiseen ei ole liittynyt minkäänlaisia kiitollisuuden velkaa yhteiskunnan anteliaisuutta kohtaan. Kohtuullisuus on puolestaan tarkoittanut sitä, että politiikka pitää huolen siitä, että ihmiset saavat tietyn korvauksen tehdyistä vääryyksistä. Yhteiskunnassa syntynyt eriarvoisuus havaitaan politiikan avulla ja korvataan. Maailmallisuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, että hyvä elämä sijoittuu tähän maailmaan eikä tulevaisuuteen, siten se on turvallisuutta luova elementti. (emt. 28–32.) Pohjoismaisen eetoksen kapeutuessa julkisessa hyvinvoinnissa ovat muut hyvinvoinnin tuottajat alkaneet kiinnostaa julkista sektoria. Tämä näkyy myös diakoniatyössä. Samalla hyvinvointivaltion tunnusmerkit muuttavat luonnettaan.

Taloudellinen huono-osaisuus ja eriarvoisuus eri ihmisryhmien välillä näyttävät tutkimusten mukaan kasvaneen (Vaarama ym. 2010; Pykälä 2010; Perusturvan riittävyyden arviointiraportti 2011) ja huoli hyvinvointivaltion toimivuudesta näyttää lisääntyneen (Palola & Karjalainen 2011). Tämä näkyy myös diakoniatyön arjessa uudelleen kasvuun nousseissa kävijämäärissä sekä annetun avun määrissä (Kirkon tiedotuskeskus 2011b). Asiakkaiden ongelmat näyttävät kuitenkin tulleen yhä monimutkaisemmiksi (Kääriäinen ym. 2008.) Monimutkaistuneet ongelmat ovat todennäköisesti

kasvattaneet yhden asiakkaan tilanteen selvittämiseen käytettyä aikaa.

Diakoniatyön hyvinvointivaltion rapautumiseen liittyvät kasvavat haasteet ovat tulleet esille useissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Henrietta Grönlund ja Heikki Hiilamo (2005; 2006) ovat huono-osaisuutta kuvaavia kuntatilastoja ja diakoniatyötä kuvaavia tilastoja vertailemalla havainneet, että taloudellinen huono-osaisuus näyttäisi olevan jossain määrin yhteydessä diakoniatyön sisältöä kuvaaviin muutuksiin. Korrelaatiota on havaittavissa työttömyyden yhteydessä diakonian asiakasmääriin ja asiakaskontaktien määriin. Lisäksi tutkimuksessa havaittiin, että toimeentulotuen saajien määrä on yhteydessä taloudellisten avustusten määrään. Diakonia näyttää siten suuntaavan toimintaansa ja tavoittavan hädän ääripäätä erityisesti vastaanottotoiminnan kautta. Koska alueellinen huono-osaisuus ja diakoniatyön työmuodot ovat yhteydessä toisiinsa, tutkijat päätyvät väittämään diakoniatyön paikkaavan julkisen sektorin antaman avun jättämiä aukkoja. Kuntien huono-osaisuuden ja kirkon diakonian tilastolliset yhteydet vahvistivat käsitystä siitä, että diakoniatyö reagoi laman aiheuttamiin muutoksiin yhteiskunnan vähimmäisturvassa lisäämällä panostustaan vaikeissa taloudellisissa elämäntilanteissa olevien auttamiseksi. (Grönlund & Hiilamo 2005; 2006; ks. myös Saari ym. 2005, 172.) Huomioitava on kuitenkin, että diakoniatyön reagoiminen laman aiheuttamiin perusturvan huononnuksiin ei kuitenkaan ole ollut samanlaista koko Suomessa, vaan alueelliset erot ovat olleet suuriakin (Hiilamo 2010, 7-26). Tämä kertonee työn erilaisesta priorisoinnista ja resursseista eri puolilla Suomea.

Viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmia asiakkaan kannalta on tutkimuksissa todettu olevan sen elinkustannuksiin nähden matala taso sekä hidas reagointikyky yksilön elämässä tapahtuviin muutoksiin (Juntunen 2006; Kinnunen 2009b; ks. myös Heikkilä & Karjalainen 2000; Kettunen 2001; Karjalainen & Iivari 1999, 60–61). Puutteet yhteiskunnan sosiaaliturvassa ovat merkittävä syy siihen, että asiakkaat kääntyvät diakoniatyöntekijän puoleen. (Juntunen 2006, 172–174.) Useat tutkimukset ovat tuoneet esille näitä puutteita yhteiskunnan sosiaaliturvassa ja ihmisten kokemuksia siitä, että heidät on käännytetty pois palveluista ja jätetty yksin vaikeuksiensa kanssa (esim. Dogan 2006; Metteri 2004; Kainulainen 2006; Hänninen ym. 2007a). Julkunen (2008, 48) laskee poiskäännyttämiseksi myös tilanteet, joissa ihmiset jätetään huolehtimaan itsestään ja etsimään apua ongelmiinsa omatoimisesti perustelemalla käytäntöä ihmisen opettamiseksi-

si auttamaan itse itseään. Puutteet paikallistuvat paljolti toimeentulotuen hakuprosessiin, jossa henkilökohtaisen ajan saamisessakin voi ilmetä ongelmia (esim. Autti & Sopela 2006, 8-11). Elina Juntusen (2006) tutkimus osoittaa puutteita myös asiakkaiden tiedoissa heille kuuluvista etuuksista.

1990-luvun lamasta alkaen on diakoniatyössä korostunut asiakkaiden oikeuksien puolustaminen erityisesti viimesijaisen sosiaaliturvan saamisessa (Juntunen ym. 2006; Yeung 2006c) sekä muu yhteiskunnallinen vaikuttaminen (Paažanen 2008, 27–29; Juntunen 2006). Puolestapuhumisen tapa voi kuitenkin vaihdella. Asiakas voi saada työntekijäkseen ”äänekkään puolustajan”, ”ahkeran etsijän” tai ”empaattisen rohkaisijan”. Äänekkäs puolustaja etsii ratkaisua asiakkaansa ongelmiin etsimällä tälle oikeutta ja apua erilaisilta tahoilta yhteiskuntakriittistä ääntä käyttäen. Ahkera etsijä puolestaan etsii yhteistyökumppaneita ja tukiverkostoja asiakkaalleen. Empaattinen rohkaisija keskittyy asiakkaaseen ja tämän yksilölliseen voimavaraistamiseen. (Juntunen 2006, 156–170; Juntunen 2009, 143–149.) Kiinnostavaa oman tutkimukseni lähtökohdista on, mitä työntekijän toimet tarkoittavat asiakkaan kannalta.

Diakoniatyön on sanottu tavoittavan syvintä hädän olemusta niin henkisissä kuin taloudellisissa vaikeuksissa kipuilevien kohdalla (esim. Yeung 2007, 20) ja profiloituneen 1990-luvulla huono-osaisten auttajana selvemmin kuin koskaan aikaisemmin hyvinvointivaltion kaudella (Yeung 2003). Diakoniatyön asiakkaissa on niitä, jotka ovat pudonneet julkisten tukiverkkojen läpi (Juntunen 2009, 139) ja heidän ongelmiansa on todettu kuvastavan niitä riskejä, joilta yhteiskunta ei ole pystynyt suojaamaan (Grönlund & Hiilamo 2006, 135). Näyttäytyykö diakoniatyön taloudellinen avustaminen erilaiselta, kun sitä katsotaan asiakkaiden kokemuksen kautta?

Diakoniatyöntekijöiden luokse hakeudutaan Kaisa Kinnusen (2009b; ks. myös Evankelisluterilainen kirkko 2011) tutkimuksen mukaan lähes yhtä usein terveydellisistä kuin taloudellisista syistä. Sairauden vuoksi diakoniatyöntekijän luokse hakeutuvat erityisesti erilaiset väliinputoajat, jotka eivät esimerkiksi tulojensa perusteella ole voineet saada yhteiskunnan tukea. Väliinputoajien kohdalla on todettu, että yhteiskunnan perusturvan matala taso ei huomioi sairastumisen aiheuttamia ylimääräisiä menoja. Lisäksi diakoniatyöntekijän luokse hakeutuvat moniongelmaiset sekä pitkään perusturvan varassa eläneet. Yleisimmin sairauden takia apua hakeneet olivat naisia ja yksinäisiä, monet myös köyhiä eläkeläisiä. Asiakkailla oli niin fyysisiä,

psykkisiä kuin erilaisiin riippuvuuksiin liittyviä ongelmia. Diakoniatyöntekijän luokse hakeuduttiin joko selvittämään sairastumisen aiheuttamaa henkistä kriisiä tai sen aiheuttamaa taloudellista ahdinkoa tai molempia. Apu oli yleensä henkistä ja sosiaalista tukea sekä palveluohjausta, neuvontaa, vertaistuen mahdollistamista, rohkaisevaa ja tukevaa keskusteluapua sekä asianajotyötä suhteessa viranomaisiin. (Kinnunen 2009b.)

Tutkiessaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Anna Metteri (2004, 61) kiinnitti huomiota siihen, ettei monimutkaisiin tilanteisiin paneuduttu huolella. Näin ollen sosiaaliturva ei enää kattaisikaan kaikkia niitä riskejä, joita liittyy sairastumiseen, vammautumiseen tai muuten sosiaalisesti vaikeisiin elämäntilanteisiin. Sairastamisen ja sosiaalisten ja taloudellisten ongelmien yhteen kietoutuminen tulee hänen tutkimuksestaan selkeästi esille. Kun ihminen kokee välinpitämättömyyttä instituution tasolta, heikentää se hänen selviytymistaisteluaan ja hän voi masentua tai katkeroitua (Metteri 2004, 61, 64, 66) ja menettää luottamuksensa instituutioon (emt. 127).

Ennen vuoden 2008 laman alkua havaittiin merkkejä siitä, että kirkko ja kolmas sektori olivat vetäytymässä taloudellisesta auttamisesta. Ongelmana taloudellisesta avustamisesta luopumisessa on kuitenkin kontaktin menettäminen näihin ihmisiin. Avustamisen lopettaminen on liittynyt Jouko Karjalaisen (2005) mukaan toiminnan pienimuotoisuuteen, käytännön organisoinnin ongelmiin, imagoon tai yhteensopimattomuuteen muun harjoitetun auttamistoiminnan kanssa. Tämä kielii hänen mukaansa siitä, että taloudellinen avustaminen ja kaikkein vaikeimmassa tilanteessa olevien ongelmat on haluttu siirtää yhteiskunnan vastuulle. (Karjalainen 2005, 328–335.) Samalla se voi kielii myös siitä, että henkiset ja hengelliset kysymykset diakoniatyön auttamisessa priorisoituvat perustarpeita enemmän.

#### *2.2.4 Diakoniatyön paikan uudelleen määrittelyä hyvinvointiyhteiskunnassa*

Raija Julkunen (2006, 119–220) tuo esille hyvinvointivaltion rajojen uudelleen määrittelyn koskevan kirkkoa ja kolmatta sektoria. Hyvinvointiyhteiskunta pyrkii jakamaan vastuuta myös muille toimijoille. Laman aikana diakoniatyön taloudellisen avun piti olla vain hätäapua pahimman keskelä, mutta se on edelleen paikka, johon monet turvautuvat, kun muut turvaverkot ovat pettäneet (Juntunen 2006; ks. myös Pessi 2008, 99). Suomalainen diakonia on saanut myös paikkaajan roolin, kun esimerkiksi muissa

Pohjoismaissa sillä edelleen on ainoastaan täydentäjän rooli (Pessi 2008, 99; Pessi ym. 2009; ks. myös Grönlund & Pessi 2011, 232). Se näyttäytyy yhtenä hyvinvoinnin sekatalouden toimijana eikä kriittisenä äänenä, jossa vastuuta palautettaisiin julkiselle vallalle (Seppänen & Toikkanen 2007). Kirkon kriittinen ääni<sup>1</sup> voimistui kyllä 1990-luvun lamassa (Yeung 2003, 203–204; Juntunen 2006, 154–155) ja samalla kuva kirkosta heikompien auttajana ja puolustajana kasvoi (Hytönen 2003; Hiilamo ym. 2007). Vuoden 2008 laman yhteydessä kirkko on ollut julkisuudessa vähemmän aktiivinen. Vasta maaliskuussa 2011 arkkipiispa Mäkinen kutsui koolle laajapohjaisen köyhyysryhmän (Kirkon tiedotuskeskus 2011a). Asiakkaan kannalta onkin tärkeä toimia hänen sen hetkisen tilanteensa korjaamiseksi, mutta yhteiskunnallisten kysymysten sivuuttaminen diakoniatyön arjessa on kysymys, josta edellä esitettyjen tutkimuksia tulkiten olisi syytä huolehtia.

Yhteiskunnan tuottamat auttamispalvelut ovat joutuneet mukautumaan kunnan ja valtion taloushallinnon ekonomistisiin arvoihin, jotka suodatuvat toimeenpanoportaan kiristyneempinä tulkintoina. Saaren ym. (2005, 217) mukaan ei kuitenkaan ole näyttöä siitä, että julkinen sektori kiristäisi vastuutaan muiden auttajatahojen osallistuessa samojen asiakkaiden auttamiseen. Eniten tukea tarvitsevilla on kuitenkin vaara jäädä apua paitsi ilman, että kysymyksessä olisi laittomuus. Esimerkiksi on mahdollista, että harkinnanvaraisesta toimeentulotukea on jätetty myöntämättä tietäen, että asiakkaalla on mahdollisuus saada apua jostakin muusta avun lähteestä. Nämä niin kutsutut lailliset loukut ilmentävät huolenpidon logiikan murtumakohtia (Metteri 2004, 95–96, 111, 129). Osa näistä asiakkaista siirtyy muiden auttajatahojen huoleksi.

Palvelujärjestelmän monimutkaisuus voi myös synnyttää kohtuuttomia tilanteita, kun eri palvelut täytyy hakea eri avunlähteistä (Juhila 2008a, 14). Kun eri toimijat vielä tulkitsevat ihmisen hätää eri tavoin ja joskus ristiriitaisestikin, ei kenelläkään toimijalla ole kokonaisvastuuta ihmisen tilanteesta (Pohjola 2006, 57–59). Monesti asioissaan puolustuskyvyttömät ihmiset tarvitsisivatkin rinnalleen henkilön, joka neuvoisi, koordinoisi ja ajaisi heidän asioitaan (Kinnunen 2009, 52; Metteri 2004, 137). Seurakuntien diakoniatyöntekijät toimivatkin monesti tällaisina henkilöinä asiakkailleen

1 1990-luvun laman seurauksena monissa seurakunnissa perustettiin ruokapankki ja aloitettiin velkaneuvonta. Piispat olivat aktiivisia ja kirjoittivat kantaottavan kirjeen ”Kohti yhteistä hyvää”. Piispa Eero Huovisen johdolla alkoi kokoontua nälkäryhmä. (Esim. Hiilamo 2009, 49–51.)

(ks. esim. Juntunen ym. 2006; Kinnunen 2009a). On oletettavaa, että asiakkaan kannalta on merkitystä sillä, että hän saa rinnalleen järjestelmän kieltä taitavan diakoniatyöntekijän.

Diakoniatyön käytäntöjen tutkimus on paljolti painottunut taloudellisen avustamisen tutkimiseen ja sitä kautta diakoniatyön paikan määrittelyyn hyvinvointiyhteiskunnassa. Se ei kuitenkaan ole ainoa lähestymissuunta diakoniatyön asiakastyöhön, jota on tarkasteltu myös sosiaalitoimen ja diakoniatyön yhteistyön suunnasta. On esimerkiksi todettu, että sosiaalityöntekijät ohjaavat asiakkaitaan hakemaan apua diakoniatyöstä erityisesti silloin, kun katsovat asiakkaan tarvitsevan apua, mutta kunnan sosiaalitoimi ei sitä normiensä puitteissa voi myöntää. (Suominen 2008; Pessi 2008, 107; Heikkilä & Karjalainen 2000, 254; myös Karjalainen & Saranpää 2002, 92) Ohjaamista tapahtuu luonnollisesti myös diakoniatyöstä sosiaalitoimeen. Kun sosiaalityöntekijät ovat aikaisempaa enemmän velvollisia perustelemaan työnsä vaikuttavuutta eli sitä, saadaanko yhteiskunnan rahoille vastinetta (Juhila 2006, 94), saattaa tämä aiheuttaa myös paineita lähettää asiakkaita muiden auttajatahojen huoleksi, esimerkiksi diakoniatyöntekijöitten luokse. Tämä kertoo mielestäni sekä julkisen sektorin halukkuudesta että paineista jakaa vastuuta muiden toimijoiden kanssa. Ottaessaan vastaan sosiaalityöntekijöiden ohjaamia asiakkaita, diakoniatyöntekijät ovat Pessin (2008, 107) mukaan kuitenkin osallisia hyvinvointivaltion purkamisessa. Näin virallinen ja epävirallinen järjestelmä kietoutuvat yhteen (Hänninen & Karjalainen 2007; Juntunen ym. 2006; Yeung 2006c).

Diakoniatyöntekijät ovat tutkimusten mukaan asiakkaittensa asioista eniten yhteydessä kunnallisen sosiaalityön ja muiden auttamistyötä tekevien tahojen kanssa (Yeung 2006a; Juntunen & Yeung 2007). Sosiaalityöntekijät kokevat diakoniatyön puolivirallisena sosiaalityön täydentäjänä (Suominen 2008), paikkaajana (Paajanen 2008) tai kunnan työtä tukevana (Kallunki 2010). Täydentävä työ konkretisoituu paitsi taloudellisenä apuna myös käytännön elämässä tukemisena sekä asiakkaan näkemisenä erilaisesta näkökulmasta (Suominen 2008). Paikkaava työ puolestaan konkretisoituu palvelutyönä ja psykososiaalisena työnä sosiaalityöntekijöiden keskittyessä enemmän byrokratiatyöhön (Paajanen 2008). Yhteistyön pelisäännöt näyttäytyvät epäselvinä (Suominen 2008) ja rooliodotukset risiiritäisinä: diakoniatyöntekijöiden kaivatessa sosiaalityöntekijästä itselleen kumppania sosiaalityöntekijät etsivätkin diakoniatyöntekijästä kumppania



asiakkailleen (Paajanen 2008).

Sosiaalityötä täydentävän ja paikkaavan työn välisen selkeän rajan vetäminen on mielestäni haasteellista. Kun täydentävällä työllä ymmärrän peruspalvelujen lisäksi tulevaa väliaikaista ja ylimääräistä apua, niin paikkaava työ tulee käsittääkseni selkeästi korvaamaan jotakin puutetta julkisen hyvinvoinnin osa-alueella. Näitä puutteita on julkisuudessa ja tutkimuksissa osoitettu kasvavassa määrin. Juntunen (tulossa) toteaaakin, että diakoniatyön paikka hyvinvointityössä asemoituu suhteessa toisten toimijoiden puutteisiin. Tämä tarkoittaa hänen mukaansa mahdollisesti sitä, että diakoniatyö myös uusintaa viimesijaisrooliaan ottamalla tehtäväkseen muille toimijoille kuuluvia tehtäviä. (Juntunen, tulossa.) Väliin jää kuitenkin harmaa alue, jossa asiakas saa kyllä hänelle kuuluvat etuudet, mutta ne eivät riitä hänen elinkustannuksiinsa syystä tai toisesta. Mikäli kysymys on perusturvan riittämättömyydestä elinkustannuksiin nähden, on mahdollista puhua diakoniatyön paikkaavasta luonteesta. Mikäli taas puolestaan kysymys on vaikkapa rahankäytön hallinnasta, voitaisiin mielestäni puhua täydentävästä roolista.

Kunnan työntekijöiden on todettu suhtautuvan myönteisesti seurakuntien toimintaan ja yhteistyöhön niiden kanssa erityisesti uskonnollisesti selkeämmin profiloitujen työmuotojen kanssa, kuten lapsityö. Tällöin kumpikin taho voi keskittyä omaan ydintehtäväänsä. Yllättävästi yhteistyön on todettu olevan heikompaa lähellä toisiaan olevissa työmuodoissa, kuten diakoniatyö ja sosiaalityö sekä kunnan ja seurakunnan nuorisotyö, joissa voi olla työnjaollisia epäselvyyksiä. (Kallunki 2009; 2010.) Mielenkiintoista on, että julkisen sektorin yhteistyökumppanit odottavat erityisesti kirkolta hengellistä hyvinvointiroolia ja uskonnollisen tehtävän ylläpitoa. Sosiaalityössä yhteistyö sujuu parhaiten perinteisen diakoniatyön kanssa. Tällöin diakoniatyö toimii sekä uskonnollisen tehtävänsä että sosiaalityön alueella. Sen sijaan kunnallisen sosiaalityön ja sosiaalista diakoniaa painottavien diakoniatyöntekijöiden välinen yhteistyö on vähäisempää. (Kallunki 2009, 21–22.) Tämä kielii mielestäni mahdollisista jännitteistä auttajatahojen välillä. Jännitteet voivat liittyä toisen työn arvostamiseen, samalla reiviillä toimimiseen, tietämättömyyteen tai johonkin muuhun vastaavaan. Kirkon diakoniatyön aktiivisuus sosiaalisen auttamisen alueilla on vienyt kirkkoa julkisen sektorin alueelle. Sosiaalista toimintaa voidaan kuitenkin pitää merkinä raja-aitojen kaatamisesta. Samalla kirkon opetus tulee, ku-

ten Anne Birgitta Yeung (2008, 15) toteaa, todelliseksi käytännössä.

Viranomaiset odottavat kirkolta paitsi jo mainittuja hyvinvointipalveluita, myös muistuttamista lähimmäisvastuusta ja heikomman näkökulmasta. Kirkon oletetaan pitävän erityisesti huolta asioista, jotka liittyvät hengellisyteen ja arvoihin sekä syvällistä ja kokonaisvaltaista kohtaamista vaativista asioista, kuten kriisityö ja muu psykososiaalinen tuki. Kirkon työntekijöiden näkemys puolestaan vaihtelee hengellisen näkökulman ensisijaisuudesta ja hyvinvointipalvelujen minimissä pitämisestä niiden tasapuoliseen yhdistämiseen ja jopa hyvinvointipalvelujen määrälliseen kasvattamiseen hengellisen työn kustannuksella. Paikallisten ihmisten näkökulmasta kirkko on tullut heitä lähemmäksi juuri hyvinvointipalvelujen kautta, vaikka ne nähdäänkin enemmän yhteiskunnan vastuulle kuuluviksi. Hyvinvoinnin tuottajana kirkkoa pidetään ainutlaatuisena instituutiona (Yeung 2008, 7-9.) Diakoniatyöntekijä- ja viranomaisnäkökulman lisäksi tarvitaan palveluiden käyttäjän näkökulmaa. Mitä asiakkaat mahtavat ajatella diakoniatyön paikasta omassa arjessaan?

Diakoniatyössä ilmenee monenlaisia jännitteitä, jotka Anne Birgitta Yeung (2008) on onnistunut tiivistämään seitsemäksi dilemmaksi. Onko ensinnäkin kirkon sosiaalisella työllä vain välineellinen merkitys todellisessa auttamisessa (ihmisen pelastus) vai onko se itseisarvo sinänsä. Toiseksi voidaan pohtia, ovatko kirkon tarjoamat palvelut ilmaisia vai pitäisikö joltain osin periä maksu. Kolmas dilemma nousee hengellisyyden alueelta: diakoniatyöntekijät ovat hengellisiä työntekijöitä voimatta kuitenkaan tuottaa asiakkailleen uskoa. Neljäs dilemma koskee diakoniatyön määritelmää siitä, että sen pitäisi olla siellä, missä muuten ei auteta. Kuitenkin käytännössä kirkko paikkaa julkisen sektorin vuotokohtia. Viidennessä dilemmassa kiteytyy diakoniatyön reagointikyky haasteiden edessä. Kyetäkseen nopeaan reagointiin on diakoniatyön oltava joustavaa. Tämä puolestaan vaikeuttaa selkeiden palveluiden tarjoamista. Kuudes osa-alue liittyy diakoniatyöntekijät samaan marginaaliin asiakkaittensa kanssa. Koulutuksen avulla saadaan kuitenkin ammatillista itsetuntoa. Seitsemännen dilemman kautta on havaittavissa, että diakoniatyöntekijöillä on varsin itsenäinen vapaus päättää omista töistään. Tämän vuoksi palvelut eroavat seurakunnittain, ja siksi on olemassa riski, etteivät kaikki saa hyvää palvelua. Myös seurakunnan yhteiset tehtävät vievät aikaa diakoniatyöltä. Yhteinen tekijä dilemmoille on, että ne luovat jännitteen spirituaalisen ja sosiaalisen välille

sekä evankelioimisen ja huolenpidon välille. (Yeung 2008, 12–14.) Mitä tämä jännite asiakkaan näkökulmasta voisi tarkoittaa?

Lisäksi diakoniaa on tutkittu hoitotieteen (esim. Kotisalo 2002, Rättyä 2009), yhteisöllisyyden (Thizt 2006) ja ruokapankkitoiminnan (Karvinen 2010) näkökulmista sekä diakonia-käsitettä määritellen (Gothoni & Jantunen 2010). Raija Pyykkö on tekemässä väitöskirjaa diakoniatyöntekijän toiminta-alueesta ja ammatillisista rajankäynneistä. Elina Juntusen väitöskirja seurakuntadiakonian taloudellisesta avusta ja sen suhteesta viimesijaiseen sosiaaliturvaan valmistuu lähes yhtä aikaa tämän tutkimuksen kanssa.

Aiemmat asiakastyötä tutkineet tutkimukset ovat painottuneet diakonian taloudelliseen avustamiseen erityisesti diakoniatyöntekijöiden kokemuksia peilaten. Jonkin verran diakoniatyötä on tarkasteltu myös sosiaalityön tutkimuksen välityksellä tai siitä on tihkunut tietoa sosiaalityötä tai köyhyyttä tutkittaessa. Tämän tutkimuksen haasteena on tarkastella diakoniatyön asiakasprosessia ja tehdä sitä näkyväksi asiakkaan arjesta nousevien, diakoniatyöstä kertovien kokemusten avulla. Diakoniatyöntekijän työn arjesta nousevat kokemukset täydentävät ja peilautuvat tässä tutkimuksessa asiakkaan kokemuksiin. Näiden kokemusten kautta on mahdollista päästä käsiksi niihin merkityksiin, joita asiakkaat diakoniatyöhön liittävät. Aiemman tutkimuksen valossa näyttää siltä, että diakoniatyön arjen tutkimus erityisesti asiakkaan näkökulmasta katsottuna on jäänyt aukoksi tutkimuksissa. Tätä vasten tarkasteltuna se paljastuu tärkeäksi tutkimukselliseksi valinnaksi.

## 3 INSTITUTIONAALISEN ETNOGRAFIAN IKKUNA DIAKONIATYÖHÖN

### 3.1 Institutionaalisen etnografian lähtökohtia

Etnografia tarjoaa yhden tavan mennä sisälle tutkittavien maailmaan. Perinteisen etnografian avulla tutkitaan sosiaalista ympäristöä systemaattisesti ja mahdollisimman totuudenmukaisesti. En ollut kuitenkaan kiinnostunut diakonian systemaattisesta kuvaamisesta, vaan minua kiinnostivat enemmänkin ihmisten kokemukset diakoniatyöstä. Kulkeutumiseni uutta etnografiaa edustavan (Gubrium & Holstein 1994; ks. myös Juhila 2004) institutionaalisen etnografian luokse, tarjosi minulle välineen, jonka avulla minun oli mahdollista etsiä kiinnostukseni äärelle. Tutkimuksessa soveltamani Dorothy E. Smithin<sup>1</sup> (1988; 2005; 2006) luoma institutionaalinen etnografia keskittyy ihmisten kokemusten taustalla oleviin, usein näkymättömiin institutionaalsiin suhteisiin. Sen lähtökohtana on monesti tutkijan oma kokemus tutkimusalueen arjesta (Smith 1988), mutta se ei ole kuitenkaan institutionaalisen etnografian välttämätön edellytys (McCoy 2008). Kokemukseni diakoniatyöstä on toiminut vahvana motivoivana tekijänä etsiä sellainen tutkimusmenetelmä, jonka avulla oman kokemuksen hyödyntäminen on mahdollista.

Institutionaalinen etnografia on teoreettis-metodologinen lähestymistapa ihmisten arjen kokemusten tarkasteluun niiden yhteiskunnallisessa kontekstissa. Koska se saattaa olla vieras, on paikallaan selvittää tavallista perusteellisemmin, mitä Smith tarkoittaa institutionaalisella etnografialla. Pidän kuitenkin sitä kuvaillessani mielessä oman tutkimusasetelmani, vaikka siitä ja tarkemmista ratkaisuistani kerronkin vasta luvussa neljä. Jotkut tutkijat ovat käyttäneet käsitettä institutionaalinen etnografia tutkiessaan etnografisin menetelmin erilaisia instituutioita. Se ei kuitenkaan ole sitä,

<sup>1</sup> Dorothy E. Smith (1926-) on kanadalainen sosiologi. Alun perin hän on lähtöisin Englannista, mutta muutti avioituttuaan Yhdysvaltoihin, jossa väitteli sosiologiasta Kalifornian yliopistossa Berkleyssä vuonna 1963. Siellä hän myös opetti muutaman vuoden. Erottuaan hän muutti Kanadaan, jossa hän opetti sekä Vancouverissa (University of British Columbia) että Torontossa (Ontario Institute for Studies in Education).

mitä tässä tutkimuksessa tarkoitan institutionaalisella etnografialla.

Smith lähti hahmottelemaan institutionaalista etnografiaa naisten näkökulmasta, mutta lähestymistapa on laajentunut koskemaan muutakin subjektin näkökulmasta tarkasteltua yhteiskunnallisia suhteita käsittelevää tutkimusta (DeVault & McCoy 2006, 15, 19) ja jota Smith (2005; 2006) on päättänyt kutsumaan sosiologiaksi ihmisille (sociology for people). Vaikutteita lähestymistapaansa hän on saanut feminismistä, symbolisesta interaktionismista (G. H. Mead), fenomenologiasta (Maurice Merleau-Ponty, Alfred Schütz), marxismista (Karl Marx) sekä etnometodologiasta (Harold Garfinkel) (Smith 1988, 8-9; Smith 2005, 2; DeVault & McCoy 2006, 16-17; McCoy 2008, 711). Lisäksi myöhemmässä tuotannossa vaikutteita löytyy myös Foucaultilta, Volshinovilta, Lurialta sekä Bakhtinilta (Smith 2005, 2; McCoy 2008, 711). Smithin edustama sosiologinen strategia ei kuitenkaan kuulu mihinkään koulukuntaan. Tutkimusorientaatiooni on vaikuttanut erityisesti Smithin varhaistuotanto.

Smith (1988, 123-125; 142-143) nostaa esille Marxin ja Engelin Saksalainen ideologia -teoksessa ja myöhemmin Garfinkelin etnometodologiassa esille tulleen ajatuksen tutkijan osallisuudesta samaan maailmaan kuin tutkittavansa. Smithin luoma orientaatio tulee hyvin lähelle kriittistä teoriaa (ks. esim. Kotkavirta 1991), jossa tieteen ajatellaan kietoutuvan yhteiskunnallisiin prosesseihin ja siten tutkija on sidottu yhteiskunnalliseen kontekstiin. Tämä on myös oma lähtökohtani tutkimukselle. Ajattelen, että omiin havaintoihini tutkijana ja tiedon käsitteellistäjänä vaikuttavat ne sosiaaliset ja yhteiskunnalliset konstruktiot, joita minulla on aiheestani. Näin olen tutkittavieni kanssa jakamassa yhteisiä yhteiskunnallisia prosesseja, jotka voivat ilmetä kokemuksissamme eri tavoin. Myös minun näkemykseni tutkijana rakentuvat samoista arjen yhteiskunnallisista suhteista kuin niiden, joiden kokemusta tutkin.

Sosiaalisen todellisuuden Smith näkee osallisten luomana paikallisena ja historiallisena prosessina, jossa käytännöt, kohteet ja maailma luodaan jatkuvasti uudelleen (Smith 1988, 123-125; 142-143; vrt. Berger & Luckmann 1994/1966 25-36). Vaikka institutionaalinen etnografia ja konstruktionismi jakavat yhteiset epistemologiset lähtökohdat ja analyttiset strategiat, eivät institutionaalisen etnografian edustajat kuitenkaan laske itseään kuuluviksi konstruktionistiseen traditioon. Siinä missä konstruktionistit tutkivat sitä, kuinka tieto tai merkitys rakentuu, tutkivat insti-

tutionaalisen etnografian edustajat tämän lisäksi myös sitä, mitä ihmisen elämässä tapahtuu silloin, kun tieto konstruoituu siten kuin konstruoituu. Siten institutionaalisen etnografian edustajat pitävät orientaatiotaan konstruktionismia laajempana. Institutionaalinen etnografia alkaa eri kohdasta ja tähtää toisenlaisiin analyttisiin päämääriin. Lisäksi institutionaalisessa etnografiassa ei niinkään puhuta tiedon rakentumisesta vaan organisoitumisesta. (McCoy 2008, 703, 710–711.)

Lähestymistapa antaa tutkimukseni analyysiin välineitä tarkastella diakoniatyön käytäntöjä arkisimmillaan. Tarkastelussa tulee yhtäältä esille diakoniatyöntekijän ja asiakkaan kasvokkainen kohtaaminen ja toisaalta taustalla olevat kohtaamista määrittävät hallinnoivat käytännöt (vrt. Reissman 1994). Kasvokkaisuus merkitsee välitöntä tietoisuutta toisesta. Olen myös tutkijana osallisena kasvokkaisuudesta: olen kasvokkain sekä haasteltavieni että aineistoni kanssa. En voi sysätä syrjään niin helposti häntä, jonka kanssa olen kasvokkain. (Vrt. Berger & Luckmann 1994/1966, 40.) Seuraavassa keskityn esittelemään tutkimukseni kannalta merkittävät institutionaalisen etnografian avainkäsitteet.

### *3.1.1 Arjen kokemukset ja ongelmallinen-käsite*

Arjen tutkimusta on problematisoitu (esim. Jokinen 2005, 8), koska arjen käsite on hyvin epämääräinen. Pohtiessaan Smithin käsitettä everyday life Kuronen (2010) päätyy käyttämään käsitettä päivittäinen elämä. Näin käännettynä se tuo hänen mukaansa paremmin esiin ne paikalliset käytännöt, joissa ihmiset elävät ja toimivat ruumiillisina subjekteina. Arki-johdannaiset käsitteet viittaisivat hänen mukaansa käytäntöjen ja toiminnan sisältöihin. Itse olen kuitenkin päätenyt käyttämään arjen käsitettä. Tarkoitin sillä sitä jokapäiväistä elämää, jossa ihmiset elävät ja toimivat ja joka on yhteiskunnallisesti organisoitunutta.

Smithin kehitelemä lähestymistapa tarjoaa välineitä tarkastella sitä, kuinka diakoniatyön asiakkaan ja työntekijän arkipäivän maailmat ovat organisoituja ja määriteltyjä läsnä olevien yhteiskunnallisten suhteiden kautta. Analyysi ulottuu siten arjen kokemusten takana oleviin hallinnan suhteisiin. Samantapaiseen ajattelumalliin on päätenyt Minna Salmi (2004), joka näkee arjen tutkimuksen mikro- ja makrotason tutkimuksen yhdistämisenä. Tällöin arki syntyy subjektiivisista merkityksistä, joita kui-

tenkin määrää objektiivinen rakenne. (Salmi 2004, 14.) Aivan kuten useissa Smithin teksteissä sukupuoli on arkea organisoiva ja eroaa miehen ja naisen kokemuksessa, organisoivat asiakkuus ja siihen liittyvät käytännöt diakoniatyöntekijän ja asiakkaan suhdetta ja tuottavat kummallekin erilaisen kokemuksen.

Tutkimuksellinen kiinnostus kohdistuu aineistosta esiin nousevaan tutkijaa hämmentävään asiaan eli Smithin sanoin ongelmalliseen. Ongelmallinen nousee arjen kokemuksista, mutta se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lähtökohtana olisivat ihmisten ongelmat. Se on asia, joka aineistossa alkaa vaivata ja jota tutkija pyrkii analyysissään selvittämään. Ongelmallinen ei ole suoraan löydettävissä ihmisten kokemuksista, vaan on jotain, mikä on kokemusten takana niitä organisoivissa yhteiskunnallisissa suhteissa. Ongelmallinen on samanlainen tekninen termi kuin muuttuja, joka tekee mahdolliseksi tutkia arjen läpinäkyvyyttä ja siirtää se diskurssin tasolle. (Smith 1988, 91, 110; Smith 2005, 40; Campbell & Gregor 2002, 46–47.)

Ongelmallisen hahmottuminen on ollut minulle pitkä tiedostamisen prosessi. Kun nuorena työntekijänä mietin, miksi on paljon helpompi kohdata keskusteluasiakkaita kuin asiakkaita, jotka tarvitsivat taloudellista tukea, ymmärsin sen jollakin tavalla liittyvän suhteeseen sisältyvään valtaan. Minulla ei kuitenkaan silloin ollut välineitä analysoida asiakkuutta eikä siihen liittyviä valtautuvuuksia. Nyt ymmärrän, että käsissäni on analysointiväline, joka tekee tämän ymmärtämisen mahdolliseksi. Ongelmallinen on toiminut käsitteenä, jonka avulla olen pyrkinyt havaitsemaan, miksi diakoniatyön prosessi tapahtuu siten kuin se tapahtuu. Tämä mahdollistaa asioiden laajemman organisoitumisen näkyväksi tekemisen (Smith 2005, 35, 207). Identifioituani vallan kysymykset ongelmalliseksi on minun ollut mahdollista ryhtyä tunnistamaan ihmisten kokemuksista valtaan liittyviä suhteita.

Mikko Lahtinen (2005, 6) pohtii tietoisuuden tärkeyttä diakoniatyössä. Myös diakoniatyössä on helppo joutua osalliseksi ja ylläpitää sellaisia toimintakäytäntöjä, jotka ylläpitävät alistavia ja eriarvoistavia yhteiskunnallisia prosesseja ja mekanismeja. Esimerkkinä hän nostaa diakoniatyön sosiaalityötä paikkaavan toiminnan, joka on mahdollista nähdä vallitsevan asiantilan hyväksymisenä. (ks. Lahtinen 2005, 6-7.) Alistamisen käytäntöjen näkyväksitekeminen onkin yksi tutkimuksellinen näkökulma aiheeseen.

ni. Tässä tutkimuksessa liityn hänen näkemykseensä siitä, että on tärkeä tarkastella kriittisesti niitä läpitunkevia käytäntöjä, jotka myös diakoniatyössä tuottavat ja uusintavat eriarvoisuutta ja lisäävät ongelmia ja siten myös autettavien määrää. Lahtisen kritiikin kärki osuu yhteiskunnallisiin käytäntöihin. Itse haluan nostaa kriittiseen tarkasteluun myös diakoniatyön omat käytännöt.

### *3.1.2 Tulokulma diakoniatyöhön*

Institutionaalisen etnografian yksi keskeinen metodologinen periaate on valita tulokulma tutkimukseen, ottaa puoli. Standpoint-termin kääntäminen näkökulmaksi tai perspektiiviksi kapeuttaa käsitettä eikä ole Smithin tarkoitus (ks. esim. Smith 2005, 10). Tässä hän haluaa tehdä eroa muuhun standpoint-nimeä käyttävään tutkimukseen. Satka (2010) on käyttänyt tästä käsitteestä käännöstä toimintapaikka, millä hän tarkoittaa sitä toimijaa, jonka kannalta yhteiskunnallisia suhteita tarkastellaan. Standpointilla voidaan kuitenkin tarkoittaa myös seisomapaikkaa (Kuronen 2009, 120), joka sijoittaa tutkijan tutkittavien yhteiskuntasuhteiden eteen tarkastelemaan, mitä hänen valitsemastaan tulokulmasta on nähtävillä. Itse olen päättänyt käyttämään käännöstä toimintapaikka tai tulokulma.

Oma tulokulmani aiheeseen on asiakkaan toimintapaikka. Tarkastelen diakoniatyön hallinnoivia käytäntöjä siitä käsin, vaikka aineistossani on paljon myös diakoniatyöntekijöiden kokemuksia työstään. Myös heiltä saamani tietoa tarkastelen asiakkaan toimintapaikasta. Kysymyksenasetteluni nousee siis asiakkaasta. Toimintapaikan valinta on myös poliittinen valinta: haluan nostaa esille asiakkaan kokemusta ja ääntä ja niiden avulla lähestyä kokemusta organisoivia yhteiskunnallisia suhteita. Vaikka tarkoitukseni on tuottaa tietoa, joka voi valtauttaa asiakasta, yhtä tärkeää on kuitenkin se, että diakoniatyöntekijät saavat tietoa asiakastyöstä. Tiedon avulla on mahdollista muuttaa työkäytäntöjä. (ks. Smith 1988, 224; Campbell & Gregor 2002, 113, 125.) Kenelle siis kirjoitan? Kirjoitan diakoniatyön asiakkaille, jotta he saavat välineitä tiedostamiseen ja sitä kautta muutokseen; kirjoitan diakoniatyöntekijöille, jotta asiakkaitten kokemus tulisi heille näkyväksi; kirjoitan kaikille sosiaalityössä ja laajemmin auttamistyössä oleville, jotka haluavat ymmärtää niitä yhteiskunnallisia suhteita, jotka läpäisevät asiakkaiden kokemuksia. Vastuullinen koen kuitenkin olevani erityisesti asiak-



kaille, joiden toimintapaikasta kirjoitan.

Institutionaalisessa etnografiassa korostuu toimijanäkökulma. Smithin mukaan subjektin lähtökohta tutkimuksessa tarkoittaa sitä, ettei subjektista tehdä tutkimuksen objektia eikä hänen aktiivista läsnäoloaan eliminoida käyttämällä käsitteellisiä välineitä. Sen sijaan olennaista on, että tutkimuksellinen ajattelu ja analyysi tallentavat aktiivisen ja kokevan subjektin läsnäolon. (esim. Smith 1988, 105.) Lähtökohtana on siis diakoniatyön asiakkaan toimintapaikka, josta käsin tarkastelen ja analysoin diakoniatyön yhteiskunnallisia, institutionaalisia sekä henkilötasoisia prosesseja. Nämä prosessit eli suhteet määrittävät ihmisen arkipäivän kokemusta. Analysointivaiheessa tapahtuvan käsitteellistämisen avulla on mahdollista laajentaa omakohtainen kokemus koskettamaan kokonaisii ryhmiä, jopa koko instituutiota tai yhteiskuntaa. Näitä yhteyksiä osallistujien itsensä on useimmiten vaikea tavoittaa. (Smith 1988, 105–109.) Näin myös henkilökohtaisesti tulee poliittista sen liittyessä laajempiin yhteyksiinsä.

Ajattelen Smithin (2005, 125, 149–162, 210–211) tavoin, että diakoniatyön asiakkaan osuus asiakkuudessa on hänen työtään. Kaikki se, mitä asiakas tekee liittyen diakoniatyöhön, on hänen työtään. Työ ei siis ole vain sitä, mitä asiakas konkreettisesti tekee, vaan myös hänen ajattelunsa, tunteensa, tapansa ja tarkoituksensa. Työhön kuuluvat myös olosuhteet, resurssit ja käytetty aika. Keräämäni tieto perustuu asiakkaan tekemään työhön, jonka olen tuottanut havainnointi- ja haastatteluprosessissa.

### *3.1.3 Yhteiskunnalliset suhteet*

Smithin käsite sosiaalinen suhde (social relation), jota mielestäni paremmin kuvaa käänнос yhteiskunnallinen suhde, ei tarkoita rooleihin liittyviä tai henkilöiden välisiä suhteita. Käsitteellä ei siis tarkoiteta ihmisten välisiä vuorovaikutussuhteita, vaan sen avulla kuvataan niitä monimutkaisia vallan suhteita, jotka inhimillisen elämän taustalla järjestävät ihmisten elämää ja joiden olemassa oloa osalliset eivät välttämättä edes tiedosta. Ne ovat erilaisten yhteiskunnallisten toimintasarjojen sisäistä ja ulkoista organisoitumista. Näistä organisoituneista toimintaprosesseista on tutkimuksellisesti mahdollista ottaa näytteitä. Siten ihmisen arjen kokemukset (mikrotaso) ja toiminnot määrittäytyvät laajemmissa institutionaalisissa prosesseissa (makrotaso), joissa on usein mukana toisilleen täysin vieraita ihmisiä. (Smith

1990a, 92–97, 221–222; 1990b, 148–151; 2005, 40, 158; ks. myös Satka 2000, 45.) Käytän näistä suhteista pääasiassa käsitettä yhteiskunnallinen suhde, mutta joskus on paikallaan kuvata sitä suomenkielisellä käännöksellä sosiaalinen suhde. Yhteiskunnallinen suhde ei ole kuitenkaan käsite, jonka avulla tulkitseen aineistoa, kuten se olisi esimerkiksi grounded theoryssä, vaan se on käsite, joka selvittää, mitä tutkin (Smith 2005, 160). Yhteiskunnalliset suhteet tulevat ilmi erilaisissa hallinnan käytännöissä. Niinpä esimerkiksi tutkimuksessani analyyttisenä käsitteenä käytetty yhteiskunnallinen suhde, vaihtosuhte, konkretisoituu erilaisissa hallinnan käytännöissä.

Käsitän tässä tutkimuksessa subjektin, eli diakonian asiakkaan, paikantuvan erityiseen, todelliseen ja paikalliseen historialliseen tilanteeseen ruumiillisena olentona. Subjektin lähtökohdista lähteminen sitouttaa minut subjektiin huomaamaan yhteiskunnallisia suhteita sisältäpäin. Diakonian asiakasta sitovat ja hallitsevat esimerkiksi diakoniatyön ammatillinen diskurssi, byrokratian koukerot sekä hyödykkeiden vaihtaminen. Ne ovat yhteiskunnallisten suhteiden muotoja, jotka ylittävät paikallisen ja erityisen, mutta jotka kuitenkin syntyvät, joita harjoitetaan ja läpieletään paikallisesti. Tarkastelun aloittaminen diakonian asiakastyön arjen lähtökohdista tarjoaa puitteet tiedon keräämiseen hallinnan suhteista (relations of ruling), jotka ovat osa suurempaa hallinnan koneistoa (ruling apparatus). Hallinnan koneisto koostuu hallinnon monimutkaisuudesta, valtion – ja tässä tapauksessa myös kirkon – hallinnosta, ammasteista ja älymystöstä sekä tekstuaalisesti välittyneistä diskursseista, jotka koordinoivat ja läpäisevät arkea. (Ks. enemmän Smith 1988, 108, 122; 2005, 10, 18; ks. myös DeVault & McCoy 2006, 17.) Modernissa ajassa nämä yhteiskunnallisen suhteen muodot välittyvät erityisesti tekstien välityksellä (esim. Smith 1999). Oma fokukseni on kuitenkin asiakkaan kokemuksissa ja diakoniatyön arjessa, ja tekstejä käytän vain valottaakseni joitakin tutkimuksessa esille tulevia käytänteitä. Keskittyminen tekstuaalisesti välittyneisiin yhteiskunnallisiin suhteisiin diakoniatyössä ansaitsisi mielestäni oman tutkimuksensa.

Yhteiskunnallisen suhteen käsitteen avulla on mahdollista tarkastella sitä, miten erilaiset hallinnan prosessit muotoutuvat paikallisesti. Institutionaalisen etnografian avulla tutkitaan näitä makrotason prosesseja aloittamalla tutkimus siitä arjen ongelmallisesta, joka välittyy ihmisten kokemusten kautta. Sen sijaan että etsisin tutkimuksessani selityksiä ongelmalliselle ihmisten aikomuksista tai motiiveista, etsin niitä yhteiskunnallisen käsitteen

avulla ihmisten kokemusta määrittävistä ja niitä monimutkaisesti yhteensivovista prosesseista. (Smith 1988, 132.)

Diakonian asiakastyön etnografinen esittäminen yhteiskunnallisina suhteina alkaa subjektista – tässä tutkimuksessa siis asiakkaasta, jonka arki on määritelty, muotoiltu ja organisoitu hänen kokemustensa takana olevien yhteiskunnallisten ja hallinnan prosessien avulla. Ne ovat suhteita, jotka yhdessä järjestävät ja määrittävät eri lähtökohdista tulevien ihmisten maailmoja, toimintoja ja kokemusta. Juuri näitä suhteita etnografinen tutkimukseni kuvailee. Asiakkaiden kokemukset ja tiedot maailmasta ovat vaihtelevia ja nousevat heidän aktiivisesta suhteestaan niihin. (Ks. Smith 1988, 134, 140–141; 2005, 32; 2006, 2-5; vrt. Satka ym. 2005, 17.) Tutkin yhteiskunnallisia suhteita tarkastelemalla ihmisten erilaisia kokemuksia diakonian arjesta, mutta kuitenkin menemällä kerrottujen kokemusten taakse niitä määrittäviin suhteisiin. Samalla yhteiskunnalliset suhteet laajenevat läsnä olevaksi arjeksi. Näin arki ongelmallistuu tutkimuksen kohteena.

Diakoniatyön arjen tutkimusta ei ole tehty juuri lainkaan, ja diakoniatyön käytäntöjä on tutkittu vasta kapealta alueelta, lähinnä taloudellisen avustamisen ja vapaaehtoistyön osalta. Smithin institutionaalisen etnografian käyttäminen teoreettis-metodologisena välineenä antaa minulle mahdollisuuden mennä diakoniatyön kuvaamisen taakse, penkomaan toimijoiden, tässä tutkimuksessa erityisesti asiakkaiden kokemusten ja toiminnan avulla diakoniatyön ammattikäytäntöjä ja tekemään näkyväksi piiloon jäävää. Institutionaalisen etnografian avulla nostan esille asiakkaiden kokemuksia diakoniatyöstä ja tulkiten niitä yhteiskunnallisesti organisoituneina tietysässä ajassa ja paikassa ilmenevinä.

### **3.2 Metodologisia paikannuksia**

Liityn siihen sosiologiseen perinteeseen, joka lähtee subjektin lähtökohdista. Se tarkoittaa tutkimuksessani sitä, etten tutki tiettyä yksilön kokemusta, vaan institutionaalinen etnografia on ennemminkin metodi, joka luo tilaa poissaolevalle subjektille ja tämän kokemuksille yhteiskunnallisten suhteiden tarkastelun kautta. Tutkijana minun ei kuitenkaan tarvitse hylätä tai tukahduttaa elämäkerrallisia tai paikallisia ulottuvuuksia, kun siirryn kognitiivisen tieteen alueelle (Schütz 1962 ref. Smith 1988, 117). Smithin mukaan institutionaalisen etnografian epistemologian täytyy olla myös

ontologiaa, mikä näkyy esimerkiksi siinä, että yhteiskunnallisista suhteista saadun tiedon todenperäisyys on tarkistettavissa palauttamalla se takaisin ihmisten kokemuksiin. (Smith 1988, 107, 122.)

Tutkimuskäytäntö selventää (explicate) pikemminkin kuin selittää (explain) todellisia, menossaolevia inhimillisiä toimintoja. Tutkimuskäytännössä kuinka-kysymyksen käyttäminen on mitä-kysymystä tärkeämpää. Toisin sanoen on kysyttävä, onko asia todella niin, ja kuinka se todella on. (Smith 1988, 2005, 160; 2006, 1.) Sen sijaan ideologinen, tai kuten Kaarina Mönkkönen (2001, 432) asian muotoilee, puhe siitä, minkä kaikki tietävät hyväksi asiakassuhteeksi, on institutionaalisen etnografian kannalta käyttökeltvotonta (Campbell & Gregor 2002). Tutkimuskohteeksi institutionaalissa etnografiassa kelpaavat siten vain todelliset arjen tilanteet.

Smith kritisoi klassisen sosiologisen tutkimuksen käytäntöjä siitä, että subjekti sijaitsee usein tekstien ulkopuolella ja sitä, että se rakentuu yksisuuntaiselle suhteelle. Tutkijan on hänen mukaansa luovuttava diskursiivisesta yksinoikeudesta edustaa niitä, joiden todellisen elämän kokemuksista kertovat tarinat ohjaavat häntä ja hänen tutkimustaan. Teorian ja sen pohjalle rakentuvan aineiston analyysin hankaluutena Smithin mukaan on se, että paikallinen ja erityinen katoavat eli ihminen ei enää kykene tunnistamaan itseään ja elämäänsä tutkimuksesta. (Smith 1988, 106–112, 118, 126–128, 160, 175; 2005, 54–58, 64.)

Pesäeroa sosiologiseen etnografiaan institutionaalissa etnografiassa tehdään siinä, ettei pyritä samanlaisiin yleistyksiin, tyyppittelyihin ja kategorioihin. Arjen ongelmallisuus nousee esiin asiakkaan kokemusta tarkasteltaessa yleistämällä ja abstrahoimalla yhteiskunnallisten suhteiden järjestäytyneitä muotoja. (Smith 1988, 157, 160; 2005, 135.) Institutionaalissa etnografiassa ei kerätä otosta eikä tuloksia yritetä yleistää laajempaan väestöön. Pikemminkin yritetään tutkia, kuinka institutionaaliset käytännöt, jotka ovat ominaisia tutkittavalle instituutiolle, tunkeutuvat ja järjestävät erilaisten subjektien kokemuksia. (Smith 1988, 187, 190.) Toimijoiden kokemukset määrittävät kuitenkin tutkimuksen suunnan (ks. esim. Smith 2005, 158). Diakonian asiakkaat eivät ole siis otos, vaan he välittävät kuvaa diakoniatyön asiakasprosessista ja siinä vallitsevista yhteiskunnallisista prosesseista ja suhteista, joita diakoniatyön asiakastyö pitää sisällään. Tutkimukseni ei kohdistu diakoniatyöhön sellaisenaan, vaan se on tutkimuksen kohteena asiakkaiden toimintapaikasta katsottuna.

Tarkoituksenani on siis selvittää niitä yhteiskunnallisia prosesseja, suhteita ja käytäntöjä, jotka järjestävät diakoniatyön asiakastyössä mukana olevien ihmisten arjen kokemuksia arjen lähtökohdasta käsin. Tämä tarkoittaa diakonian asiakastyön ilmiöiden organisoitumista yhteiskunnallisina suhteina, jolloin tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille, kuinka diakonian toiminnot on organisoitu ja kuinka ne on esitetty yhteiskunnallisiksi suhteiksi laajemmissa yhteiskunnallisissa ja taloudellisissa prosesseissa. (Ks. Smith 1988, 151–152, 160; DeVault & McCoy 2006, 18–19.)

Institutionaalisessa etnografiassa on tiivistäen kolme prosessia:

1. kokemusten identifiointi,
  2. tutkimusten kannalta olennaisten kokemusta muotoilevien institutionaalisten prosessien identifiointi sekä
  3. kokemuksen puitteina toimivien tutkimusasetelman kannalta kiinnostavien prosessien tutkiminen ja analyttinen kuvaaminen.
- (DeVault & McCoy 2002, 755; 2006, 20; vrt. Smith 1988, 166–167; 2005, 41–42.)

Etnografia on institutionaalisessa etnografiassa laajimmassa merkityksessään. Aloituskohdat ovat ihmisten kokemukset. Kokemusten kautta on mahdollista päästä käsiksi niihin monimutkaisiin hallinnan ja kontrollin suhteisiin, joissa ihmiset ovat kokemuksineen mukana. Näitä yhteiskunnallisia, taloudellisia ja poliittisia prosesseja tutkitaan valitusta toimintapaikasta. (McCoy 2008, 206–207; Smith 1988, 177–178.) Institutionaalisen etnografian avulla on mahdollista eritellä ja identifioida alueita, joissa tarvitaan enemmän työtä ja kehittää tarkempaa tietoa niistä yhteiskunnallisista suhteista, jotka määrittävät subjektin elämää (Smith 1988, 177–178).

Institutionaalisen etnografian käyttökelpoisuutta on toisaalta haluttu edistää (esim. Gardiner 2000), mutta sitä on myös kritisoitu. Kriittikki nousee erityisesti Smithin teoreettis-metodologisen lähestymistavan etenemistavasta, jota on pidetty liian mukautuvana teoretisointina (Layder 1993). Toisaalta institutionaalista etnografiaa on moitittu myös siitä, että se kuitenkin käyttää teoriaa, vaikka väittää olevansa käytäntölähtöistä (Walby 2007). Walby (2007, 1019–1925) kritisoi institutionaalista etnografiaa myös puutteellisista aineistonkeruusta ja analyysimenetelmistä. Institutionaalinen etnografia antaa kuitenkin tutkijalle tässä suhteessa hyvin vapaat kädet,

mikä monipuolistaa tutkijan mahdollisuuden hyödyntää erilaisia menetelmiä tiedon keräämiseen ja analysoimiseen.

Layder (2006) puolestaan kritisoi Dorothy E. Smithin tapaa tehdä pesäeroa konventionaaliseen sosiologiseen tutkimukseen, vaikka jokaakin Smithin käsityksen aktiivisesta subjektista. Layderin näkemyksen mukaan pesäeron tekeminen estää dialogin syntymistä yhteiskunnallisia rakenteita ja ominaisuuksia makrotasolta lähestyvän ja ihmisten arjesta nousevasta kokemuksesta lähestyvän tutkimuksen välillä. Layder kritisoi myös Smithin käsitystä siitä, että tutkijan positio on subjektiivinen. Sen sijaan hän uskoo objektiiviseen tutkimukseen ilman aktiivisen subjektin läsnäolon menettämistä. (Layder 2006, 196–203.) Oma käsitykseni on, että Smith on onnistunut tuomaan tutkimuskentälle orientaation, jonka avulla on mahdollista yhdistää erilaisista perinteistä (etnometodologia, fenomenologia, marxismi ja feminismi) nousevia traditioita. Tämän teoreettis-metodologisen orientaation avulla on mahdollista tutkia tietoa toisesta näkökulmasta. Näin se siis auttaa laajentamaan kuvaa todellisuudesta.

Institutionaalista etnografiaa on hyödynnetty monenlaisissa tutkimuksissa. Sen avulla on tutkittu muun muassa terveydenhuollon (esim. Diamond 1992) ja koulutuksen (Griffith 1992) organisoitumista, sosiaalityön käytäntöjä (de Montigny 1995), aktivismia (Ng 1996) sekä kodin ja yhteisöelämän organisoitumista (DeVault 1991). Institutionaalisen etnografian tutkijoilla on Society for the Study of Social Problems -yhdistyksen sivustolla Marjorie DeVaultin ylläpitämää tietoa institutionaalisesta etnografiasta.

Vaikka institutionaalinen etnografia onkin saanut Pohjois-Amerikassa jalansijaa, on se kuitenkin melko vähän käytetty tutkimusorientaatio esimerkiksi Suomessa. Tämä voi johtua menetelmän haltuunoton hitaudesta. Suomessa Mirja Satka on soveltanut omissa tutkimuksissaan institutionaalista etnografiaa erityisesti tekstuaalisesti välittyneiden hallinnoivien käytäntöjen tutkimisessa. Hän on pystynyt osoittamaan, miten käsitteellistyneet käytännöt ovat sosiaalityön teksteissä muuttuneet ajan kuluessa. Hän tulkitsee tekstejä osana aikansa näkymätöntä vallankäyttöä ja yhteiskunnallisia suhteita. (Satka 1995; Satka 2000) Silva Tedre (1999) puolestaan on käyttänyt institutionaalista etnografiaa vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työn institutionaalisten suhteiden tutkimiseen ja on ollut erityisen kiinnostunut tarkastelemaan toistuvia puhetapoja ja sitä, miten ne organisoivat ihmisten

toimintaa ja ajattelua. Marjo Kuronen (1999) on tutkinut äitien arjen organisoitumista heidän huolehtiessaan lastensa hyvinvoinnista ja terveydestä äitiyspalvelujen määrittelyjen kautta. Taina Joutsenvirta (2009) puolestaan on käyttänyt institutionaalista etnografiaa tutkiessaan yliopistossa työskentelevien teknologisesti välittyntä arkea ja Marja Vehviläinen (1997) tutkimuksessaan tietotekniikasta ja sukupuolen suhteista.

## 4 DIAKONIAITYÖN HALLINNAN SUHTEITA TUTKIMASSA

### 4.1. Käytäntötutkimusta vai käytäntöjen tutkimusta

Tutkiessani diakoniaityötä asiakkaan toimintapaikasta olen ensimmäisenä sen kysymyksen äärellä, tutkinko käytäntöjä vai teenkö käytäntötutkimusta (vrt. Poikela 2010, 6). Tutkimuksestani on kuitenkin löydettyvissä piirteitä kummastakin. Samalla se on perustutkimusta tuottaen tietoa diakoniaityöstä niin asiakkaiden ja työntekijöiden kuin yhteistyökumppaneiden tarpeisiin. Käytäntöjen tutkimus etsii uutta tietoa alansa työkäytännöistä (esim. Mäntysaari ym. 2009), tässä tapauksessa diakoniaityön käytännöistä.

Sosiaalityön puolella käytäntötutkimus on viime vuosina saanut vahvan jalansijan. Diakoniaityön käytäntötutkimus on vielä muotoutumassa. Mirja Satkan, Synnöve Karvinen-Niinikosken ja Marianne Nylundin (2005, 11–12; vrt. Jarvis 1999) sosiaalialan käytäntötutkimuksesta esittämiä ajatuksia mukaillen diakoniaityön käytäntötutkimuksesta on kysymys silloin, kun tutkimuksen ongelmanasettelu liittyy diakoniaityön käytäntöihin; sillä on kiinteä yhteys diakoniaityön kehittämistyöhön; se on metodisesti innovoiva; se on jaettava tiedon tuottamista yhdessä mukanaolijoiden kanssa ja siinä tuotettu tieto koskettaa henkilökohtaisesti toimijoita. Diakoniaityön tutkimusta on mahdollista syventää samoin menetelmin kuin sosiaalityön: suuntaamalla katsetta yksilöllisistä kokemuksista rakenteellisiin prosesseihin ja vallankäyttöön (Satka ym. 2005, 18). Kohtaamisessa on aina mukana sekä näkyvä että näkymätön puolensa. Näkyvää on asiointi diakoniaityöntekijän luona ja siihen liittyvät näkyvät toimenpiteet, kuten osto-osoituksen saaminen. Sen sijaan näkymätöntä puolta ovat esimerkiksi valtasuhteet, normit, resurssit, työmenetelmät sekä monet psykologiset tekijät asiakastyöntekijä-suhteessa (ks. esim. Walls 2005, 25). Näihin ainakin osittain piiloon jääviin puoliin keskityn tässä tutkimuksessani diakoniaityön hallinnan suhteiden avulla.



## 4.2 Tutkimustehtävä ja sen muotoutuminen

Tutkimustehtävän muotoutuminen on ollut pitkä prosessi. Alkuvaiheen avarat tutkimusintressit, joita olen esitellyt johdannossa, jalostuivat tutkimuskysymyksiksi vähitellen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle onkin tyypillistä, että tutkimustehtävä elää pitkin tutkimusprosessia (esim. Holliday 2007, 32–33). Tutkimuksen alkuvaiheen kiinnostuksesta diakoniatyön vaikuttavuuteen olen kulkenut pitkän matkan ja päätenyt katselemaan diakoniatyötä asiakkaan toimintapaikasta. Tutkimuksellinen orientaationi institutionaalisen etnografian kautta kiinnittyy huomioimaan, kuinka diakoniatyössä toimitaan asiakkaan kanssa ja mitä se kertoo taustalla olevista hallinnan käytännöistä. Mitä nämä käytännöt merkitsevät asiakkaan kannalta on asia, joka on jäänyt askarruttamaan minua.

Diakoniatyön merkityksiä asiakkaiden arjessa on tutkittu melko vähän. Diakonian merkityksestä puhuttaessa korostetaan yleisesti asiakkaan kokonaisvaltaisesti kohdatuksi tulemistä, asiakasta kunnioittavaa kohtelua sekä rinnalla kulkemisen tärkeyttä (esim. Helin ym. 2010). Omassa tutkimuksessani haluan mennä näiden, usein diakoniatyön ammattilaisten määrittelemien tai niiden taustalla olevien diakonian teologiasta nousevien, merkitysten taakse ja katsoa tarkemmin, minkälaisia sävyjä diakoniatyön merkitykset saavat, kun niitä tarkastellaan asiakkaan kokemuksen kautta avautuvina yhteiskunnallisina suhteina ja näiden suhteiden organisoitumisina.

Merkitysten tutkiminen ei ole tyypillinen valinta institutionaalisessa etnografiassa, jossa huomio kiinnittyy pikemminkin hallinnan suhteisiin ja niitä järjestäviin mekanismeihin. Hallinnan suhteiden avulla on kuitenkin mahdollista tarkastella diakoniatyön merkityksiä uudesta näkökulmasta. Diakoniatyötä on kuvattu tähän saakka hyvin rajatusti lähinnä asiakkaiden tarpeisiin vastaavana työnä, joka paikkaa julkisen sektorin aukkoja. Näiden tilanteiden taakse ei tutkimuksissa ole juurikaan menty. Tarkoitukseni on katsoa merkityksiä toisesta näkökulmasta kriittisesti ja refleksiivisesti (D’Cruz & Jones, 2004, 9-11) sekä tulkita asiakkaiden kokemuksiin sisäistyneitä hallinnan käytäntöjä. Institutionaalinen etnografia antaa tähän eriomaiset välineet. Tutkimustehtäväkseni muotoutuikin tutkia asiakkaiden kokemia diakoniatyön merkityksiä, joita tarkastelen kahden kysymyksen avulla. Nämä kysymykset ovat:

1. Kuinka diakoniatyön asiakastyö muotoutuu?
2. Millaisia hallinnan käytäntöjä siinä ilmenee?

Tällainen tutkimustehtävän muotoilu tarkoittaa käytännössä sitä, että pureudun kuinka-kysymyksen avulla diakoniatyön merkityksiin. Kuinka-kysymys avaa myös näkökulman hallinnan suhteisiin, jotka piiloutuvat arjen käytäntöihin. Merkitykset kiinnittyvät asiakkaan arkeen erilaisilla tavoilla, joita heidän kokemuksensa kuunteleminen selkiyttää. Arjen kokemuksissa rakentuvat myös ne hallinnan käytännöt, jotka organisoivat ihmisten elämää. Tutkimuskysymyksiä tarkastelen asiakkaan tulokulmasta purkaen auki auttamisprosessia diakonian asiakastyössä. Tarkoituksena on tehdä diakoniatyötä näkyväksi ja paikantaa sen tämänhetkistä tilannetta sekä avata niitä prosesseja, jotka työkäytäntöjen takana vaikuttavat yksittäisen asiakkaan arkeen, mutta jotka ovat läsnä laajemmin katsoen myös muussa auttamistyössä. Auttamistyön aukipurkaminen on, kuten (Anneli Pohjola 2006, 44) toteaa, tärkeää myös ei-aiottujen tarkoitusten näkökulmasta.

Rajaan tutkimuksen kohdistumaan asiakassuhteessa tapahtuvaan tukeen ja sen merkitykseen asiakkaan arjessa. Mahdollista ryhmätoimintaa käsitelen vain, kun se on suoraan osana asiakkaan auttamisprosessia. Vapaaehtoisten seurakuntalaisten tekemää diakoniatyötä käsitelen vain siltä osin, kun se liittyy tutkimuksessa mukana olevien asiakkaiden tukemiseen.

#### **4.3 Tutkimusaineiston koostuminen**

Institutionaalisessa etnografiassa on mahdollista käyttää monenlaisia tiedonkeräämisen tapoja. Yleisimmin kuitenkin käytetään havainnointia ja haastatteluja. Aloittaessani aineiston kokoamisen tutkimusintressini suuntautui aivan muualle kuin edellä esittämäni: halusin tutkia diakoniatyön vaikuttavuutta. Tutkimusintressini muuttui kuitenkin aineiston keruun aikana. Tästä prosessista johtuen keräsin tutkimustani varten kaksi aineistoa. Ensimmäisen aineistoni keräsin yhden pääkaupunkiseudun seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöiltä webropol-kyselyn (Liite 1) avulla kooten heiltä tietoja diakoniatyön asiakastyöstä ja sen merkityksestä asiakkaille. Lähetin kyselyn tammikuussa 2008 sähköpostitse 108 diakoniatyöntekijälle kyseisen yhtymän yhdyshenkilön kautta. Itse en tiedä kyselyn saaneiden

sähköpostiosoitteita. Uusin kyselykutsun vielä kahdesti. Vain 26 diakonia-työntekijää vastasi kyselyyn. Vastausprosentti oli 24,1. Koska vastausprosentti jäi alhaiseksi, ei tästä aineistosta ole ollut mahdollista tehdä luotettavia johtopäätöksiä koko tutkimusta ajatellen.

Alhainen vastausprosentti saattaa kertoa työntekijöiden kiireestä, haluttomuudesta kehittää työtään ja jopa samastumisesta asiakkaisiin. Alhainen vastausprosentti voi liittyä myös siihen, että diakoniatyöntekijät saavat vastattavakseen monenlaisia kyselyitä eritasoisilta tutkijoilta, erityisesti diakoniaopiskelijoilta. Joka tapauksessa on todettava, että kyselyn täyttäminen vaati paljon aikaa ja paneutumista, mikä saattoi nostaa kynnystä siihen vastaamiseen. Kyselyn hyödyntäminen institutionaalisessa etnografiassa on rajallista, koska vastaaja voi antaa vastaukseksi sen, mitä hänen mukaansa tilanteessa pitäisi tehdä ja jättää kertomatta tilanteessa mahdollisesti tapahtuneet harha-askeleet. Olenkin käyttänyt kyselyaineistoa pikemminkin alkukartoituksena, joka taustoittaa ja kontekstoi diakonian asiakastyötä etnografisella otteella keräämääni aineistoa varten.

Toinen aineiston keruu tapahtui kenttäjaksolla yhdessä edellä mainitun seurakuntayhtymän paikallisseurakunnassa. Seurasin kyseisen seurakunnan diakoniatyötä etnografisella otteella puolentoista kuukauden ajan alkusyksystä 2008 osallistumalla erityisesti diakonian asiakastyöhön, mutta kokonaiskuvan saamiseksi jonkin verran myös muuhun toimintaan. Aineiston keruu tapahtui havainnoiden, haastatellen ja dokumentteihin perehtyen. Haastatteluja tein vielä varsinaisen havainnointijakson päätyttyä, joten havainnointi jatkui pienimuotoisempana vielä koko syyskauden. Jos olisin tehnyt perinteistä etnografiaa, olisi ratkaisuni ollut aineiston riittävyyden kannalta ongelmallinen. Institutionaalinen etnografia mahdollistaa kuitenkin tulkintojen tekemisen jo pienelläkin aineistolla. Päädyin varsin lyhyeen havainnointijaksoon johtuen omasta pitkästä historiastani diakoniatyöntekijänä (ks. esim. Hammersley & Atkinsson 1995, 40). Ratkaisuni oli jännitteinen. Pitkä työkokemukseni auttoi minua pääsemään nopeasti sisälle diakoniatyön arkeen, mutta toisaalta se saattoi myös sokaista silmiäni näkemästä tilanteita, joiden tuttuuden takana piilikin erilaisuutta. Adrian Holliday (2007, 24–25) tuo esille oman työn tutkimisen ongelmana vaikeuden nähdä tutun taakse. Asetelma kuitenkin muuttuu, jos tutkimuksen kohteena on jonkun muun työ, kuten minun tapauksessani. Lisäksi vuodet opettajana olivat etäännyttäneet minut sopivasti diakoniatyön arjesta.

Olin läsnä yhteensä kuudessa kahden tunnin päivystyksessä sekä mukana diakoniatyöntekijöiden asiakkaidensa kanssa erikseen sopimissa keskusteluissa. Vain yksi päivystysasiakas kieltäytyi läsnäolostani asiakastapaamisesta. Seurasin yhteensä 25 päivystysasiakastapaamista, joista haastattelin 16 asiakasta. Kaksi ei halunnut lainkaan haastattelua, mutta asiakastilanteen seuraaminen sopi heille kuitenkin. Toisessa näistä tilanteissa oli läsnä kaksi asiakasta. Neljä ei ilmaantunut sovittuun haastatteluun ja yhtä en saanut kiinni. Yhden kanssa tapaamisen sopiminen ei vain onnistunut. Sovittuihin haastatteluihin saapumatta jättäminen kuvaa diakoniatyön asiakastyötä yleisemminkin. Tapaamisista saatetaan nimittäin jäädä pois mitään ilmoittamatta ja myöhemmin taas ilmestyä hakemaan apua aiempaa tulematta jäämistä sen tarkemmin selvittämättä.

Etukäteen sovituissa tapaamisissa diakoniatyöntekijät käyttivät omaa harkintaansa siinä, keneltä asiakkaalta he kysyivät halukkuutta osallistua tutkimukseen. Seurasin yhteensä 11 sovittua tapaamista, joista tein yhdeksän + yksi haastattelua. Yhtä haastattelua en tehnyt, koska asiakas ei sitä halunnut ja toisen haastattelun organisoiminen olisi ollut hankalaa asiakkaan vaikean puhevian takia. Yhdessä tapaamisessa oli läsnä kaksi henkilöä, joista toista en haastatellut. Kolme sovituista tapaamisista tapahtui asiakkaan kotona. Kahdessa niistä oli läsnä myös muita perheenjäseniä. Toisessa näistä haastattelin haastattelutilanteessa kahta henkilöä, joista kummastakin on erillinen haastattelu. Toinen heistä ei kuitenkaan ollut varsinaisesti diakoniatyön asiakas itse, joten hänen haastattelunsa olen jättänyt aineiston ulkopuolelle.

Lisäksi haastattelin neljää muuta, joiden asiakastilannetta en havainnointijaksolla päässyt seuraamaan. Yksi heistä ei kuitenkaan ollut tutkimuksen tekohetkellä varsinainen diakoniatyön asiakas. Koska hänellä oli kuitenkin aikaisempi asiakassuhde diakoniatyöhön, sisällytin hänen haastattelunsa aineistoon. Tein kaksi haastattelua erään ryhmätilanteen jälkeen. Ryhmässä kävi henkilöitä, joilla oli ollut asiakkuus aiemmin tai oli parhaillaan. Toinen heistä ei kuitenkaan osoittautunut diakoniatyön yksilöasiakkaaksi. Tutkimuksen ulkopuolelle jätin ne haastattelut, joista ilmeni, ettei haastateltava ollut diakoniatyön yksilöasiakas. Mielenkiintoista olisi ollut kerätä tietoa myös siitä, miksei henkilö ollut hakenut apua diakoniatyöltä yksilöasiakkaana, vaikka siihen olisi ollut ilmeinen tarve. Sen rajasin kuitenkin tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen kohderyhmään

kuuluvia haastatteluja kertyi 29 ja seurattuja asiakastilanteita 36 (joissakin asiakastilanteissa oli läsnä kaksi tai useampi henkilö). Lisäksi haastattelin seurakunnan kaikki viisi diakoniatyöntekijää. Nauhoitin kaikki haastattelut. Litteroin sanatarkasti kaikki muut haastattelut paitsi kaksi aineiston ulkopuolelle jäänyttä haastattelua. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi ykkösvälillä kirjoitettuna yhteensä 499 sivua. Valitsemani teoreettis-metodologisen lähestymistavan perusteella vähäisempikin aineisto olisi riittänyt.

Haastattelin yhteensä 19 nais- ja 10 miesasiakasta. Nuorin haastateltu oli 23- ja vanhin 93-vuotias. Alle kolmikymmenvuotiaita asiakkaita oli viisi, nelikymmenvuotiaita tai sen alle oli seitsemän, noin viisikymmenvuotiaita oli kahdeksan ja yli kuusikymmenvuotiaita oli yhdeksän asiakasta. Eläkkeellä heistä oli 14, toimeentulotuella neljä ja työttömyyskorvauksella kuusi asiakasta. Kolme asiakasta kävi töissä, kahden asiakkuusjaksossa oli sekä työtä että työttömyyskorvauksella oloa. Haastattele mattomien mutta seurattujen asiakastapaamisten osalta en ole tehnyt vastaavanlaista asiakasprofiilia.

#### 4.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen kysely kohdistui diakoniatyöntekijöihin valitulla alueella. Kyselyssä kartoitin työntekijöiden käsityksiä diakoniatyön asiakastyöstä ja sen prosessin kulusta sekä siihen vaikuttavista tekijöistä. Käytän tätä tutkimuksessani laadullisena aineistona siitä, miten työntekijät näkevät työnsä kentällä asiakkaitten parissa. Tämä aineisto auttoi minua myös täsmentämään tutkimuskysymysten asettelua. Olen päättänyt käyttämään aineistoa lähinnä diakoniatyön asiakastyön kuvailemiseen institutionaalisen etnografia-aineiston taustaksi. Se toimii myös lisäaineistona analysoidessani etnografisen jakson tuloksia.

Tutkittavilta itseltään tulevan niin sanotun toisen tiedon (Hänninen ym. 2005) kokoaminen on tärkeää, sillä se jää helposti pimentoon. Toinen tieto haastaa virallista tietoa ja täydentää sitä. Kokosin toista tietoa täsmätietona menemällä itse tapahtumapaikalle havainnoimaan siten, että pyrin pitämään silmäni auki. Sitä kerääntyi myös hiljaisesta tiedosta, johon esimerkiksi diakoniatyöntekijät omissa käytännöissään nojautuivat. Toisesta tiedosta tuli myös vastatietoa, joka alkoi haastaa omat käsitykseni diakoniatyöstä ja laajentamaan sitä kuvaa, jonka olin diakoniatyöntekijänä omaksu-

nut. Se pani minut hiljentymään ja kuuntelemaan tutkittaviani ja paljastui siten minulle myös heikkona tietona, jossa jouduin pohtimaan uudelleen ihmisenä olemisen vaikeutta haastavissa elämäntilanteissa. (Ks. Hänninen 2005, 4.) Pysin raportissani erityisesti siihen, että haastateltavien omat näkökulmat pääsevät esiin ja voivat siten olla parantamassa käytäntöjä (ks. Törrönen J. 2005, 15–16).

Laadullisten menetelmien avulla on mahdollista tuoda esille sekä eri tavoin kärsivän ihmisen omaa ääntä että sitä sanoittavaa työntekijän ääntä. (Vrt. Hirsjärvi ym. 2004, 152, 155.) Tämän vuoksi halusin tutkia diakoniatyön asiakasprosessia metodilla, joka olisi mahdollisimman hienovarainen ja sensitiivisen tilanteen huomioon ottava. Etnografiset metodit tarjosivat mahdollisuuden havainnointiin, haastatteluihin sekä erilaisten dokumenttien tutkimiseen.

#### *4.4.1 Havainnointikäytännöt*

Olen käyttänyt tutkimuksessani yhtenä menetelmänä havainnointia, vaikka tämän päivän etnografia ei välttämättä aina suoraa havainnointia olekaan (Silverman 2004, 45). Havainnointi antoi minulle mahdollisuuden seurata diakoniatyön päivystyksiä sekä erikseen sovittuja asiakastapaamisia. Niissä roolini oli havainnoida, mutta toisinaan asiakas saattoi tuntee tarvetta puhua minulle, mikä ilmeni siinä, että asiakas katsoi myös minuun päin selvittäessään asiaansa diakoniatyöntekijälle. Asiakas saattoi myös haluta selventää minulle jotakin asiaa, joka oli entuudestaan tuttu työntekijälle.

Havainnoidessani pyrin kiinnittämään huomiotani asioihin, joita keskustelussa käytiin läpi. Toisinaan tein tarkempia muistiinpanoja siitä, mitä puhuttiin, toisinaan laitoin ylös vain olennaisimman ja pyrin kiinnittämään huomiota enemmän tilanteen muihin elementteihin, kuten sanattomaan viestintään ja olemisen tapaan. Havaintoja tehdessäni tein kuitenkin valintoja siinä, mikä minusta näytti tärkeältä ja merkitykselliseltä sillä hetkellä (Holliday 2007, 64), samaan aikaan saatoin ohittaa jotain, joka olisikin ollut merkityksellistä. Muiden aistien mukaan ottaminen havainnointiin onkin tärkeää, sillä paljon tietoa jää saamatta, jos pitäytyy vain kuuntelemiseen (Silverman 2004, 61–63). Havainnoitu tietokin on syntynyt ja neuvoteltu vuorovaikutuksessa minun ja informanttieni välillä. Siksi se ei ole neutraali prosessi objektiivisine totuuksineen. (Ks. esim. D’Cruz & Jones

2004, 119.) Arkailin aluksi asiakastilanteiden nauhoittamista. Kun sain ruttiinia asiakastilanteiden seuraamiseen, pyysin saada nauhoittaa asiakastilanteita. Lopulta nauhoitin neljä havainnoimistani tilanteista, joista syntyi yhteensä 46 sivua litteroitua ykkösvälillä kirjoitettua aineistoa. Havainnointi oli intensiivistä ja imaisi mukaansa:

*Kahvihuoneessa huokaamme. Päivä on ollut raskas. Minusta tuntuu siltä aivan kuin olisin itse käynyt nuo keskustelut. Niin voimia vievää on ollut. Ihmeen helposti olen päässyt mukaan ja saanut kokemusta myös muusta kuin taloudellisesta avusta, sillä se antaa kuitenkin diakoniasta yksipuolisen kuvan. (Tutkimuspäiväkirja 26.8.2008)*

Tein muistiinpanoja havainnoidessani asiakastilanteita. Joskus jouduin tekemään muistiinpanoja vasta jälkeenpäin, mikä saattoi vaikuttaa joidenkin asioiden muistamiseen. Lisäksi pidin havainnointipäiväkirjaa, jossa reflektoin havaintojani ja myös haastatteluja. Huomasin Maritta Törrösen (2005, 229–330) tavoin, että asiakastilanteiden havainnoinnista tehtyjen muistiinpanojen puhtaaksikirjoittaminen oli hankalampaa kuin haastattelujen litterointi. Kirjoittaessani muistiinpanoja puhtaaksi kävin tilannetta läpi vielä muisteluun avulla, Muisteluun palasin myös monta kertaa tutkimusprosessin aikana käydessäni läpi litteroimiani haastatteluja sekä havaintojani. Havainnoinnista syntyi 52 litteroitua ykkösvälillä kirjoitettua sivua.

#### *4.4.2 Haastattelut havainnoinnin jälkeen*

Havainnointitilanteessa kerroin asiakkaalle, että olen häneen yhteydessä myöhemmin haastattelun tiimoilta. Osa haastateltavista esitti tilanteessa omia toiveitaan ajankohdasta tai paikasta. Sovin haastattelun pääasiassa seurakunnan tiloihin, mutta jotkut haastatteluista tein myös asiakkaan kotona. Havainnointi- ja haastattelupaikkoja luonnehdin tarkemmin luvussa viisi kuvatessani tutkimusseurakunnan tiloja. Usein haastattelun ja havainnoinnin välillä oli aikaa viikkoja, mutta joidenkin kohdalla haastattelu oli mahdollista sopia myös samalle viikolle. Yhden haastattelun tein heti havainnoinnin jälkeen, mikä toisaalta oli hyvin raskasta, mutta toisaalta antoi mahdollisuuden tarttua havainnoimassani asiakastapaamisessa läpikäytyihin asioita tuoreeltaan.

*Leena ehdottaa, että haastattelisin häntä heti asiakastapaamisen jälkeen. Varmistan, että hän todella jaksaa eikä kukaan odota häntä heti kotiin. Leenan kertomus saa omatkin silmäkulmani kostumaan haastattelun aikana. On näin käynyt muulloinkin ja sitten salaa niitä kyöneleitä pyyhin pois. Sitä aina miettii tällaisissa tilanteissa, mikä kostuttaa omat silmäkulmat: myötätunto vai se, että keskustelu tulee jotenkin kohti, lähelle omaa elämää. Ehkä siinä sekoittuu kumpikin loppujen lopuksi. (Tutkimuspäiväkirja 30.9.2008)*

Monet naistutkijat (esim. Doucet & Mauthner 2008, 333; Granfelt 1998, 24; 2000, 106; Satka ym. 2005, 12, 17) ovat korostaneet empatian, yhteisymmärryksen ja vastavuoroisuuden merkitystä haastattelutilanteessa. Riitta Granfeltin mukaan kosketetuksi tuleminen on ydin tavoiteltaessa toisen ihmisen tapaa tulkita elämäänsä ja antaa sille merkityksiä. Filosofi Michel Henry (1963; 1965) on todennut, että vaikutetuksi tulemisessa on kysymys siitä, että kohtaamme toisessa asian, joka on jotenkin tuttu myös itsellemme, joskin toisenlaisena (ref. Varto 2008, 53). Vaikuttuminen on kuitenkin epäsymmetristä: toinen on avun tarvitsija, toisella on mahdollisuus antaa tai olla antamatta (Walls 2005, 26). Suhteen dialogisuus antaa kuitenkin tilaa vaikuttumiselle (Mönkkönen 2001, 435; 2002, 17).

Haastattelujen tekeminen oli yleensä helppoa ja luontevaa. Olinhan asiakastyössä ollessani tottunut haastattelemaan apua hakevia ihmisiä (vrt. D'Cruz & Jones 2004, 111). Sijoitan harjoittamani haastattelustrategian teemahaastattelun ja avoimen haastattelun välimaastoon. Haastatteluilla oli selkeä lähtökohta ja teema, mutta siinä oli tilaa muullekin reflektiolle. Täysin avoin haastattelu ei kuitenkaan ollut, sillä sitä ohjasi haastateltavan suhde diakoniatyöhön (ks. Seidman 1991, 1). Haastattelut noudattivat paljolti aktivoivan ja dialogisen (Dentzin 2003, 146–147; 2005, 949–950; vrt. myös Patton 1987, 111) haastattelun muotoa, joka tuotti minulle yksityiskohtaista, paikallista ja kokemuksellista tietoa diakoniatyön asiakkuudesta. Pyrin ylittämään selkeät kysyjän ja vastaajan roolit ja tekemään haastateltavan kanssa yhteistyötä tiedon tuottamisessa ja siten saamaan mahdollisimman monia ääniä mukaan kertomukseen. Haastatteluissa sekoittuivat haastateltavan elämänpiiriä kartoittavan etnografisen ja kokemuksia keräävän kerronnallisen haastattelun piirteet (ks. esim. Tiittula & Ruusuvuori



2005, 12). Elämäkertojen kautta lähtevä aineiston kokoaminen olisi ollut myös yksi mahdollinen tie, oma intressini oli kuitenkin erityisesti asiakkaan kokemuksessa diakoniatyöstä sekä kokemusten taustalla olevat yhteiskunnalliset suhteet.

Haastatteluissa kysyin järjestystä ja muotoa vaihdellen asiakkaalta sitä, miten hänestä on tullut diakoniatyön asiakas, mitä apua hän on saanut ja mitä apu on hänen elämässään merkinnyt. En käyttänyt varsinaista teemahaastattelurunkoa, vaan haastattelin asiakasta hänen yksilöllisestä tilanteestaan käsin. Palasimme keskustelussamme myös havainnoituun asiakas-tilanteeseen. Vaikka liikkeelle lähdettiin selkeästä asiakaskokemuksen teemasta, oli haastattelutilanne avoin myös muunlaiselle elämän reflektiölle, jota monet haastateltavat harjoittivatkin laajasti. Oma vaikeuksien elämäkerta käytiin läpi monessa haastattelussa. Jotkut haastateltavista olivat pohtineet elämäänsä syvältäkin, toisten taas oli todella vaikea tuottaa yhtään mitään muuta kuin mitä kysyin. Ymmärrän, että haastattelutilanteissa sekä haastateltava että minä haastattelijana rakensimme yhdessä haastattelua. Antamani virikkeet keskustelulle auttoivat haastateltavaa tuomaan esille hänelle merkityksellisiä asioita, jotka puolestaan auttoivat minua uusien kysymysten ja teemojen esille nostamisessa. (ks. esim. Silverman 2004, 87–98; Holliday 2007, 61; myös Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.) Näin rakensimme yhdessä merkityksiä keskustelun aikana läpikäydyistä teemoista. En kuitenkaan ajattele Ann Oakleyn (1981) tavoin, että haastattelusuhte olisi ollut hierarkiaton, vaan tukeudun pikemminkin Andrea Doucetin ja Natasha Maunthnerin (2008, 329–332) näkemykseen siitä, että jo eri elämäntilanteet luovat haastateltavan ja haastattelijan välille hierarkioita.

Vaikka olinkin perehtynyt institutionaalisen etnografian metodologiaan kentälle mennessäni, huomasin jälkeinpäin, etten kuitenkaan ollut osannut kysyä kaikkea tarpeellista. Institutionaalisessa etnografiassa on oleellista saada selville, kuinka asiat todella tapahtuvat ja miten ihmiset ne ymmärtävät, kerätä kokemuksia niistä, tarkistaa ja varmistaa pienimpiäkin yksityiskohtia, koska juuri nämä yksityiskohdat saattavat osoittaa merkityksellisiksi analyysissä paljastettaessa, kuinka hallinta tapahtuu. Huomasin jälkeinpäin, etten ollut osannut aina varmistaa ja kysyä. (Ks. Campbell & Gregor 2002 77–78.) Institutionaalisen etnografian etnometodologiset juuret tulevat esille juuri siinä, ettei mitään tulisi olettaa, vaan kaikki täytyy kysyä (Smith 1990a, 90). Toisaalta kuuntelemalla kokemuksia sain tietää

paljon siitä, mitä ihmisten elämässä tapahtui. Kaikki se tieto, jota ihmiset tiesivät elämästään diakonian asiakkaina, oli minulle arvokasta aineistoa. Haastattelutilanteista muodostuikin monesti puhumista ihmisten kanssa (talking to people) (DeVault & McCoy 2002, 756), mikä onkin institutionaalille etnografialle ominainen tapa kerätä tietoa.

Hankalimmaksi koin yhden eläkkeellä olevan naisen haastattelun. Ensinnäkin hänen kanssaan oli vaikea saada sovituksi haastattelu-aikaa. Aina, kun sovimme ajan, jätti hän tulematta tapaamiseen. Soitin yleensä tulematta jääneille yhden kerran yrittäen tavoittaa ja sopia uuden ajan. Mikäli en häntä tavoittanut tai hän ei tullut toisellekaan sopimалlemme ajalle, tulkitsin, että se on hänen tapansa sanoa ei. Mutta tämän asiakkaan kohdalla haastatteluyrityksiä oli lukuisia, koska hän myös itse peruutti jonkun tapaamisista ja sovimme siinä hetkessä yhteisymmärryksessä uuden. Itse haastattelutilanteeseen hän tuli myöhässä ja oletin hänen silloinkin jäävän pois. Hän kuitenkin saapui ja aloitimme haastattelun. Hänen oli vaikea tuottaa yhtään mitään muuta kuin mitä suoraan kysyin ja lopuksi kysymykseni olivat hyvin johdattelevia enkä kokenut saavani haastattelusta irti sitä, mitä halusin.

*Tertusta en sen sijaan saanut juuri mitään irti. Sain johdatella ja valmistaa lauseita ja siitä huolimatta vastaukset olivat varsin niukkoja ja omaa elämää tai diakoniatyöltä saatua apua vähän avaavia. Siinä mielessä, että soitin hänelle lukuisia kertoja yrittäessäni sopia haastattelu-aikaa, ei nähty vaiva ollut ehkä sen arvoinen. Vaikka tällainen ajattelu on kuitenkin diakonian henkeä vastaan, sillä jokainen ihminen on arvokas, kykeni hän tuottamaan jotain tai ei. (Tutkimuspäiväkirja 22.10.2008)*

Ensireaktiona oli pettymys, sillä hänen kanssaan yksi diakoniatyöntekijöistä oli työskennellyt ehkä eniten kaikista tapaamistani asiakkaista. Seuraavaksi syntyi oivallus siitä, että tällaiset ihmiset ovat juuri niitä, jotka tarvitsevat diakoniatyöntekijän tukea selviytyäkseen elämänsä vaikeuksista. He ovat niitä, jotka jäävät helposti jalkoihin erilaisissa auttamisjärjestelmissä, koska eivät kykene tuottamaan sellaista puhetta, joka antaisi eväitä auttamisprosessiin. Terttu voikin omalla kyvyttömyydellään tuottaa puhetta kertoa yllättävän paljon diakoniatyöstä. Kuuntelemisen taito voi olla muuta kuin sanojen kuulemistakin. Toisaalta kyse voi olla myös luottamussuh-

teen vaivalloisesta rakentamisesta, jossa haastateltava ei ollut vielä kykenevä luottamaan minuun haastattelijana siinä määrin, että olisi halunnut avautua kokemuksistaan.

*Pidimme yhteisen palaverin diakoniatyöntekijöiden kanssa. Aluksi Pirkko pyysi meitä kaikkia sanomaan jonkun sanan kuluneesta viikosta. Itse toin esille sitä arvokasta tietoa, jota olin jo saanut ja sitä väsymyksen tunnetta, joka päivien jälkeen on, vaikka itse ei olekaan siinä auttajan roolissa, vaan voi vain seurata. Eevan mukaan asiakkaat ovat olleet aivan tohkeissaan, kun heitä aiotaan haastatella. Hän on kokenut mukana oloni hyvänä eikä ole häiriintynyt läsnäolostani, sillä asiakkaan kanssa keskustelu imaisee hyvin nopeasti mukaansa. Mukana oloni on ollut hyvää myös sen takia, että kun työtä tekee tavallisesti yksin, nyt on toinen, joka on tavannut saman asiakkaan ja jakaa huomioita asiakkaasta. Huomiot panevat tarkistamaan omia asenteita. (Tutkimuspäiväkirja 19.9.2008)*

Asiakkaat olivat yleensä ottaen innokkaita tulemaan haastateltaviksi. Näytti siltä, että he kokivat myönteisenä sen, että joku on heistä kiinnostunut ja halusi tutkia heidän kokemuksiaan. Monet kyselivät myös siitä, milloin tutkimus valmistuu ja onko siitä mahdollista saada tietoa. Myöhemmin kuulin, että jotkut heistä olivat tiedustelleet diakoniatyöntekijöiltä tutkimuksen valmistumisesta. Vain harvat kieltäytyivät suoraan haastattelusta ja jotkut jäivät lopulta tulematta haastatteluun. Minulle ei jäänyt tunnetta siitä, että kukaan olisi kokenut haastattelun olevan välttämätön, jotta asiakkuus diakoniatyössä voisi jatkua, mutta tämäkin on tietysti mahdollista.

*Etnografisen jakson aluksi minusta tuntui siltä kuin olisin havainnoidessani tehnyt aivan sen saman työn kuin työntekijätkin. Nyt sitten haastatteluja tehdessäni ei ole enää samaa oloa ollut – olen vapaa auttamisen velvoitteista. (Tutkimuspäiväkirja 7.10.2008)*

Haastattelutilanteista tuli osalle haastateltavista myös erittäin terapeuttisia (ks. esim. Tiittula & Ruusuvaara 2005, 17), vaikka minulla ei ollutkaan auttajan roolia, vaan tutkijan rooli. Ihmiset saivat kertoa kipeistä kokemuksistaan ja saivat minulta ymmärrystä. Oma taustani diakoniatyöntekijänä varmasti vaikutti suhtautumiseeni asiakkaisiin ja heidän valmiuksiinsa

luottaa minuun ja kertoa asioistaan. Jokaiselle asiakkaalle korostin myös sitä, että olen itsekkin diakoniatyöntekijä, vaikka olinkin tilanteessa tutkijan roolissa. Osa uudemmista asiakkaista mielsi minut yhdeksi seurakunnan työntekijäksi ja toi esiin esimerkiksi taloudellisen avun tarvettaan. Nämä luonnollisesti ohjasin kääntymään oman alueen diakoniatyöntekijän puoleen. Joillekin kuitenkin jaoin sellaista tietoa diakoniatyöstä, jota he eivät tuntuneet tietävän, kuten esimerkiksi mahdollisuutta hakea isompaa avustusta tai saada käytännön apua velkaneuvonnan kanssa. Haastattelut eivät olleet siis vain yksisuuntainen prosessi (esim. Holstein & Gubrium 1995). Saatoin myös tehdä jotain, mitä yleensä haastattelija ei haastateltavan kanssa tee:

*Lassi toi haastattelussa esille sen, että hän olisi toivonut, että hänen puolestaan rukoillaan diakoniatyön vastaanotolla. Hän ei ollut sitä itse koskaan ehdottanut. Kun haastattelu oli ohi, kysyin häneltä, haluaisiko hän, että rukoiltaisiin nyt. Kun hän halusi, niin rukoilimme, Lassi alkoi itkeä ja annoin hänelle nenäliinan, istuin sitten hänen kanssaan, jotta hän saisi kerättyä itsensä ja juttelimme vielä jonkun aikaa. Lopuksi halasin häntä osoittaakseni vielä jotenkin sen, että on ihan oikein itkeä ja että hänestä välitetään. Olin tietysti vain ohikulkeva ihminen hänen elämässään, mutta silti. (Tutkimuspäiväkirja 27.11.2008)*

Haastattelut olivat keskimäärin noin tunnin mittaisia, mutta joukkoon mahtuu kolme noin 20 minuutin haastattelua. Nämä haastattelut syntyivät spontaanisti. Kaksi niistä tapahtui ryhmätilanteen lopuksi ja kolmas kotikäynnillä, kun asiakkaan tytär halusi myös kertoa omista näkemyksistään. Pisimmät haastatteluista kestivät puolitoista tuntia. Jotkut haastateltavista halusivat myöhemmin täydentää haastatteluaan ja kertoivat täydennyksiään nähdessään minua seurakunnan tiloissa tai ottamalla minuun yhteyttä puhelimitse. Tämä kertoo siitä, ettei ihmisillä välttämättä ole mahdollisuuksia puhua itsestään ja käydä elämänsä tarinaa läpi tuntien, että vastapuoli on kiinnostunut juuri hänen tarinastaan (Converse & Schuman 1974 ref. Hirsjärvi & Hurme 2008, 116). Tämä kaikki kertoo minulle tutkijana myös siitä, miten tärkeänä asiakkaat pitivät osallistumistaan tutkimukseen.

*Olen kiittänyt jokaista siitä haastattelussa saamastani lahjasta. Ihmiset ovat olleet oikeastaan ylpeitä siitä – kukaan ei ole muistaakseni vähätellyt panostaan. (Tutkimuspäiväkirja 7.10.2008)*

Jokainen haastattelu päättyi siihen, että kiitin asiakasta saamastani lahjasta eli haastattelusta, jonka vain hän voi minulle antaa (vrt. Granfelt 1998, 32). Juuri kukaan haastateltavista ei vähätellyt antamansa lahjan arvoa, vaan oli pikemminkin ylpeä siitä, että voi olla avuksi tutkimuksen tekemisessä. Myös diakoniatyöntekijöille tilanne saattoi olla palkitseva, sillä kerrankin asiakastilanteessa oli toinen, jonka kanssa heidän oli mahdollista jälkeensä reflektoida. Toisaalta joissakin tilanteissa läsnäolonni saattoi myös tuoda mukanaan pelkoa arvioinnista, jota ulkopuolisena saatoin tehdä heidän työstään. Havainnoinnissa ja haastatteluissa työntekijät ja asiakkaat tuovat tietonsa ja kokemuksensa tutkimuksen syvennettäviksi. Omasta puolestani tuon vaihtoon analyysivälineitä ja teorioita tilanteiden ymmärtämiseen ja ärsykeitä toimintatapojen muuttamiseen. (Vrt. Satka ym. 2005, 17.)

#### *4.4.3 Työntekijöiden haastattelut*

Haastattelin myös seurakunnan diakoniatyöntekijät. Heidän kanssaan tekemäni haastattelut olivat enemmän teemahaastattelun tyyppisiä. Olin antanut heille etukäteen listan kysymyksistä (liite 2), joita haastattelussa käytiin läpi. He kertoivat minulle omasta diakonianäkemyksestään ja sen toteutumisesta seurakunnassaan. Lisäksi he kertoivat siitä, minkälaista apua diakoniatyöltä heidän seurakunnassaan voi saada ja mitä se heidän näkemyksensä mukaan merkitsee ihmisen elämässä. Pyysin heitä myös pohtimaan diakoniatyön paikkaa lähiyhteisössä ja koko yhteiskunnassa. Erityisenä fokuksena haastattelussa oli diakoniatyön asiakastyö. Haastattelujen lopuksi kävimme läpi niitä asiakkaita, joita olin haastatellut. Diakoniatyöntekijät katsoivat minulle asiakasrekisteristä käyntihistoriaa ja kertoivat tapaamisten sisältöjä. Itse en lukenut asiakasrekisteriä lainkaan, vaikka tutkimusluvan mukaan se olisi ollut mahdollista.

Diakoniatyöntekijöiden haastatteluissa minun olisi pitänyt kysyä enemmän sitä, miten he työtään tekevät ja tarkentaa myös pienimpiä yksityiskohtia. Samaa minun olisi pitänyt tehdä jokaisen asiakastilanteen kohdalla. Nyt sain liian paljon aineistoa ideologisesta puheesta siitä, millaista dia-

konian tulisi olla. Sen sijaan se, kuinka diakoniatyö toimii, jäi nyt paljon havainnointini ja asiakkaiden kertomusten varaan. Tämä olisi tullut selkeämmin esille, mikäli olisin sitkeästi pitänyt kiinni alkuperäisestä ideastani kerätä tietoa diakoniatyöntekijän tyypillisestä viikosta. Liitteestä kaksi on nähtävillä, minkälaisen tehtävän tähän liittyen annoin diakoniatyöntekijöille. Vain yksi työntekijä palautti minulle tehtävän. Koska muilla työntekijöillä oli vaikeuksia löytää aikaa ajankäytön seurannalle, luovuin ideasta, sillä muuta aineistoa oli kertynyt kuitenkin paljon.

Pääseminen tutkijana mukaan jonkin työyhteisön arkeen on tutkijalle aina luottamuksenosoitus ja lahja. Työntekijät antoivat minulle tutkijana luvan havainnoida omia työkäytäntöjään ja samalla panivat työnsä alttiiksi johtopäätöksille ja arvioinnille. Tunnen tämän alttiiksilaittamisen edessä itseni nöyräksi ja araksi, sillä tutkimukseni teoreettis-metodologinen lähtökohta tuo tutkimuskohteestaan esille myös kipukohtia ja kehittämisen aiheita.

#### *4.4.4 Dokumentit*

Tutkimuslupani sisälsi mahdollisuuden hyödyntää myös asiakastietoja, mutta niiden käyttökelpoisuus oli hyvin rajattua niihin tehtyjen niukkojen muistiinpanojen vuoksi. Lähinnä ne antoivat suuntaa siitä, miten kauan ja miten tiheästi asiakkaat olivat asioineet diakoniatyöntekijän luona. Lisäksi pitkistä asiakassuhteista ei sitä kautta ollut mahdollista saada tietoa, koska sähköinen asiakasrekisteri oli otettu käyttöön vuonna 2003 ja sitä edeltävät asiakaskortistot oli tuhottu. Haastattellessani diakoniatyöntekijöitä ilmeni myös, etteivät kaikki työntekijät muista aina merkitä kaikkia käyntejä asiakasrekisteriin silloin, kun tapaamisen syy on joku muu kuin taloudellinen avustus. Niinpä asiakastietojen hyödyntäminen tässä tutkimuksessa on jätetty tekemättä. Sen sijaan olen hyödyntänyt etnografisen jakson aikana keräämiäni diakoniatyön toiminnasta kertovia esitteitä sekä johtavalta diakoniatyöntekijältä saamaani muuta materiaalia, kuten diakoniatyön johtosääntöä sekä taloudellisen avun ohjeistusta. Katson lisäksi dokumenteiksi osto-osoituksen ja sitä varten täytettävän kaavakkeen sekä tietokoneen, jotka kaikki kertovat diakoniatyön tekstuaalisesti välittyneistä käytännöistä.

Dokumentit sisältävät sellaisia hiljaisia aspekteja, jopa piilotettuja tasoja, jotka ilmaisevat työn organisoitumista diakoniatyössä (ks. Holliday 2007,

71). Vaikka lähestynkin diakonian asiakastyötä enemmän itse asiakaskoh-  
taamisessa tapahtuvien hallinnollisten käytäntöjen ja asiakkaan elämää or-  
ganisoivien suhteiden kautta, tuovat dokumentit lisävaloa tähän organisoitumiseen. Institutionaalinen etnografia painottaakin juuri näitä tekstuaalisesti välittyneitä käytäntöjä.

Kaiken kaikkiaan aineistoni koostui erilaisista ja monipuolisista elementeistä. Tutkimuksen nojautuminen erilaisiin aineistoihin tuotti tietoa eri puolilta tutkittavaa aihetta. Tämä puolestaan auttoi minua tarkastellessani diakoniatyön arjessa piilevää ongelmallista. Johtolankojen seuraaminen oli helpompaa, kun ongelmallista oli mahdollisuus lähestyä eri puolilta. Kokonaisuuden kannalta kyselyaineistolla oli kuitenkin lähinnä taustoittava ja tutkimusaluetta kartoittava rooli. Etnografisesta aineistosta erityisesti havainnointi- ja haastatteluaineistolla on ollut merkittävä rooli tutkimustulosten löytymisessä. Dokumenttiaineistolla tässä tutkimuksessa on ollut muuta aineistoa tukeva rooli.

#### **4.5 Aineiston analyysi**

Analyysini lähtökohta on ollut yksittäisen ihmisen kokemus diakoniatyön arjesta. Kokemus nousee asiakkaalta, työntekijältä tai itse tilanteesta sellaisena kuin sen havainnoidessani olen nähnyt. Ihmisten arjen kokemuksia kuunnellessani ja myöhemmin lukiessani, minulle on alkanut hahmottua tutkimusasetelman esille nostama ongelmallinen. Diakoniatyön merkitykset yksittäisen asiakkaan kannalta ovat alkaneet saada uusia sävyjä. Smithin yhteiskunnallinen suhde -käsitteen avulla olen ymmärtänyt asiakkaiden ja työntekijöiden toiminnot koordinoituina hetkellisesti järjestyneisiin toiminnan kulkuihin. Käsite on auttanut minua analysoimaan ihmisen kokemusta menossa olevana toiminnan kulun järjestyksenä (concerting) alkaen siitä, mitä asianosaiset tekevät, mikä tekemistä edeltää ja mikä sitä seuraa. (Smith 1988, 183–185.) Käyttämällä tätä vaihe vaiheelta -proseduuria minun on ollut mahdollista päätyä erityisestä kokemuksesta suhteiden tutkimiseen sekä siihen, miten tämä kokemus on organisoitunut ja miten se on sisäistetty. Diakonian asiakastyössä tämä mahdollisuus on auennut tarkastelemalla asiakasprosessin eri vaiheita

Analyysini on rakentunut pikkuhiljaa vaihe vaiheelta. Institutionaaliselle etnografialle onkin ominaista, että se, mitä tarkastellaan, paljastuu askel as-

kelelta (ks. esim. DeVault & McCoy 2002, 755). Itse asiassa institutionaalinen etnografia on mahdollista nähdä päättymättömänä prosessina, jossa analyysin edetessä yhä useammat kysymykset seuraavat toisiaan (DeVault 1999, 50). Institutionaalisen etnografian yksi mielenkiintoinen ja monista muista orientaatioista poikkeava tutkimuksellinen vaihe liittyy aineistonkeruun ja analyysin rajapintaan. Aikaisemmin esittelemäni aineistonkeruut ovatkin olleet vasta ensimmäinen vaihe aineiston kokoamisessa. Vielä yksi aineistonkeruu tapahtui analysointivaiheessa ja kohdistui litteroituun tekstiin (Smith 2005, 165). Ensimmäisen aineistonkeruun kohteena olivat ihmisten kokemukset diakoniatyön arjesta. Myös työntekijöiden kokemuksia analysoin asiakkaan toimintapaikasta käsin. Aineiston keruun toisessa vaiheessa laajensin tarkastelua ihmisten kokemusten taakse kooten niitä yhteiskunnallisia suhteita, jotka hallinnoivat ja järjestivät ihmisten kokemuksia. Tässä vaiheessa analyysia etsin ongelmalliseksi löytämäni vallan ilmauksia litteroimastani tekstistä. Vähitellen tästä tekstimassasta alkoi hahmottua hallinnan suhteiden muotoja, jotka otin lähempään tarkasteluun.

Käyttäen institutionaalista etnografiaa olen tarkastellut olemassa olevia yhteiskunnallisia suhteita sellaisina kuin ne nousevat diakonian asiakastyön työprosesseista ja työorganisaatiosta. Olen aloittanut tutkimuksen jostain erityisestä työprosessin kokemuksesta ja tutkinut niitä suhteita, joihin kokemukset on sisäistetty. Yleistettävissä olevat yhteiskuntasuhteiden ominaisuudet institutionaalisessa käytännössä on siten saatu aikaan ihmisten arkisissa käytännöissä. (Ks. Smith 1988, 175–176, 182.) Jokainen informantti on tuonut analyysiin ainutlaatuisen, mutta vain osan yhteiskunnallisesta organisoitumisesta kertovasta tiedosta. Raportissa ne toimivat valikoituina esimerkkeinä siitä, miten diakoniatyön arjen todellisuus on institutionaalisesti organisoitunutta. (Smith 2005, 123, 160.) Näitä tietoja yhdistelemällä on ollut mahdollista rakentaa kuvaa diakoniatyön hallinnan suhteista ja käytännöistä.

Aineiston analyysissä olen seurannut institutionaalisen etnografian kolme askelta (ks. esim. Campbell & Gregor 2002, 46; esitelty luvussa 3.2). Ensimmäisessä vaiheessa olen aloittanut pohdintani siitä, mikä aineistossa tuntui ongelmalliselta ja hämmensi. Omassa aineistossani minua ovat vaivanneet valtaaan liittyvät kysymykset. Ongelmallisen havaitseminen on auttanut minua myös identifioimaan ne aineiston palaset, jotka ovat olennaisia tutkimukseni kannalta. Näiden aineiston osien identifioinnissa olen



käyttänyt apunani omaa kokemustani diakoniatyössä ja olen pyrkinyt valitsemaan analysoitavaksi sellaiset asiat, joista on syytä käydä enemmän keskustelua ja joiden paljastaminen voi edesauttaa diakoniatyön käytäntöjen kehittämistä.

Esimerkiksi taloudellinen avustaminen ja ihmisten köyhyyteen liittyvät kokemukset näyttävät olevan diakoniatyön arjessa paljon aikaa vievä asia niin asiakkaiden kokemuksena kuin työntekijöiden toiminnassakin. Siitä huolimatta työntekijät sekä puheessa että käytännössä arvottavat henkisen ja hengellisen tukemisen aineellista tukea korkeammalle. Mitä tämä asiakkaan kannalta tarkoittaa? Tämä on ollut aivan toista kuin mitä alun perin lähdin tutkimaan. Tämän oivallettua olen joutunut miettimään uudelleen tutkimuskysymykseni. Aineiston havainnointi on jatkunut siis analyysivaiheessa kirjoitetun tekstin havainnoimisella. Olen pyrkinyt havainnoimaan aineistostani asioita, jotka ovat auttaneet minua ymmärtämään, kuinka ihmiset näkevät asiat ja miten diakoniatyö todella toimii asiakastilanteissa (vrt. Silverman 2004, 47).

Olen lukenut litteroimani haastattelut sekä tutkimuspäiväkirjani useaan otteeseen ja järjestellyt aineistoa aluksi Atlas.ti ohjelman avulla ryhmitellen aineistoja erilaisten teemojen alle. Tämä on kuitenkin institutionaalisen etnografian kannalta ongelmallista, sillä vaikka sekä tietokoneavusteiset ohjelmat että koodaus ja teemoittelu vaikuttavatkin aluksi hyödyllisiltä, johtavat ne kuitenkin poikkeamaan institutionaalisen etnografian tarkoituksesta (ks. esim. DeVault & McCoy 2002, 768). Kun analyysin pääidea on yhteiskunnallisten suhteiden tutkimus, ei aineiston lajittelusta ole hyötyä. Se voidaan nähdä jopa vaarallisena metodologisesti ja epistemologisesti. Tutkimusasetelman vaatimusten mukaan olen nostanut aineistosta esille nimenomaan yhteiskunnallisia suhteita ja hallinnoivia käytäntöjä, jotka ovat sisäistyneet kokemukseen. Analyysin johtoteemana on ollut, kuinka tapahtuma tapahtui siten kuin se tapahtui. (Ks. Campbell & Gregor 2002, 85.) Olen pyrkinyt institutionaalisen etnografian mukaisesti välttämään perinteisen sosiologisen tutkimuksen käytäntöjä. Esimerkiksi en ole identifioinut asiakkaiden tyypillisiä piirteitä suhteessa asiakasprosessiin tai tutkinut asiakassysteemiä sinällään. Sen sijaan olen selvittänyt arkea määrittäviä institutionaalisia suhteita, joita on mahdollista yleistää. Aloittaminen arjen ongelmallisesta on mahdollistanut tämän asian. (Ks. Smith 1988, 157, 160; 2005, 135.)

Toisessa analyysin vaiheessa olen kehittänyt käsitteellistä viitekehystä tutkiakseni sitä, minkä olen havainnut ongelmalliseksi. Smithiltä olen saanut tutkimusorientaatiosta nousevat käsitteet: kokemus, ongelmallinen, toimintapaikka, yhteiskunnallinen suhde ja hallinnan suhteet, jotka olen esitellyt jo edellä luvussa kolme. Tässä analyysivaiheessa on kuitenkin ollut tarkoituksenmukaista kehittää lisäksi aineistosta nousevia käsitteitä aineiston analyysin eteenpäin viemiseksi. Diakoniatyöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on alkanut näyttäytyä minulle vaihtosuhteena, jossa vallan elementit ovat eri tavoin läsnä asiakassuhteen eri vaiheissa ja muodoissa. Vaihtosuhte on saanut rinnalleen apukäsitteitä, jotka auttavat hahmottamaan diakoniatyön arjen ongelmallisuutta. Apukäsitteet tulevat esille tutkimuksen tulosluvuissa.

Kolmannessa ja viimeisessä vaiheessa olen analysoinut valitsemiani käsitteitä apuna käyttäen ensimmäisestä etnografia-aineistosta keräämäni hallinnan suhteista kertovan toisen aineiston. Kuitenkin analyysissä on ollut tärkeä säilyttää yhteys näiden kahden aineiston välillä, sillä kokevan subjektin läsnäolo tutkimusprosessissa on institutionaalisessa etnografiassa olennaista. Aineiston analyysiin ei institutionaalisessa etnografiassa ole mitään erityistä tekniikkaa (ks. esim. Campbell & Gregor 2002, 92). Se on arvoituksen ratkaisemista, joka tapahtuu ajattelun ja kirjoittamisen avulla. Tekstit eivät esimerkiksi ole diskurssianalyysin kohteena, vaan niitä tutkitaan ihmisten tekemisiä koordinoivina tekijöinä (Smith 2005, 170). Institutionaalisessa etnografiassa puhutaan ontologisesta siirtymästä (esim. Smith 2005, 123), jolla tarkoitetaan sitä, että tutkija on osa samaa maailmaa kuin tutkittavansa. Institutionaalisen analyysin on aina palauduttava takaisin toimijoihin. Olen runsailla aineistonäytteillä halunnut varmistaa sen, että paikallinen ja erityinen eivät katoa, vaan ihmisen on mahdollista löytää itsensä näytteistä silloinkin, kun ne eivät kerro juuri hänestä.

Olen soveltanut analyysissäni lähiluvun ja narratiivisen analyysin yhdistelmää. Aineistoani olen käsitellyt lähiluvun (Kain 1998) tavoin lukien sen läpi useaan kertaan etsien sieltä yhteiskunnallisia, hallinnoivia suhteita. Yhteiskunnallisia suhteita aineistosta voi löytyä loputtomiin, joten olen rajautunut kiinnostukseni kohteeseen eli valtaan. Narratiivinen ote analyysissäni tarkoittaa sitä, että ihmisten todellisia kokemuksista lähtevä analyysi rakentaa toisen aineistonkeräyksen avulla uuden narratiivin, joka luo diakoniatyön arjesta toisenlaisen kertomuksen kuin mitä virallinen kuvaus

diakoniatyöstä on. (Vrt. K is mentally ill<sup>1</sup>, Smith 1990c) Analyysin avulla on syntynyt kartta hallinnan suhteista ja institutionaalisesta monimutkaisuudesta (Smith 2005, 51). Kartan avulla on mahdollista tulla tietoiseksi, suunnistaa ja muuttaa työkäytäntöjä. Olen pyrkinyt ilmiön kattavaan ja perusteelliseen kuvaukseen eli niin sanottuun tiheään kuvaukseen (Geertz 1973), jossa menen faktojen taakse tarkastelemaan yhteiskunnallisia suhteita ja niiden merkityksiä ihmisille. Olen jättänyt tutkimukseeni paljon aineisto-otteita, jotta lukijan on mahdollista nähdä, miten olen päätenyt tutkimustuloksiin.

Analyysissäni kulkee juonteena myös vertailu sosiaalityön käytänteisiin. Ammennan analyysiini reflektiopintaa erityisesti kotimaisesta sosiaalityön tutkimuksesta. Erityisesti olen hyödyntänyt Jorma Sipilän, Anneli Pohjolan sekä Kirsi Juhilan tuotantoa. Vertailu sosiaalityöhön on perusteltua, sillä juuri sosiaalityöltä diakoniatyö näyttäisi omaksuneen monenlaisia menetelmiä ja rakenteita ajanvarauksineen ja asiakastietojärjestelmineen.

#### **4.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Kun tutkimuksen kohteena ovat diakonian asiakkaat ja diakoniatyöntekijät, on kiinnitettävä erityistä huomiota tutkimuksen eettisyyteen ja luotamuksellisuuteen tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Asiakkaat tulevat diakoniatyöntekijöiden luokse erilaisine ongelmineen, usein hyvin hauraassa mielentilassa. Tällaisen auttamisprosessin tutkiminen vaatii tutkijalta erityistä herkkyyttä, vaikka hän ei itse asiakastilanteissa olisikaan läsnä. Vielä suurempaa herkkyyttä vaaditaan, kun läsnäolo on mahdollista. (Ks. esim. Hirsjärvi & Hurme 2008, 20; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.) Olen tutkimuksessani pyrkinyt noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) eettisiä periaatteita: tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, vahingoittamisen välttämistä sekä yksityisyyttä ja tietosuojaa, kuten jatkossa käy ilmi.

Tapaustutkimusseurakunta halusi pysyä anonyyminä, siksi en esittele mitään sen tunnistamista edistäviä tietoja tässä tutkimusraportissa. En kuvaile seurakunnan aluetta enkä työntekijäkuntaa enkä sen toimintaa tarkemmin. Asianomainen seurakunta tietää tutkimustulosten nousevan heidän dia-

<sup>1</sup> K is mentally ill oli Smithin alun perin vuonna 1978 Sociology 12 (1), 23–53 julkaisema artikkeli K:sta, jonka mielenterveysongelma rakentui hänen ystäviensä tulkinnan kautta. Smith huomasi, miten K:n ystävien kertoman tarinan takana olikin toinen tarina, joka hallinnoi K:n mielenterveysongelmaiseksi määrittymistä.

koniatyötään ja voi käyttää tietoja hyväkseen. Institutionaalisen etnografian tulokset yleistyvät kuitenkin hallinnan suhteiden tasolla, ja siinä suhteessa mikä tahansa toimija voi pyrkiä parantamaan toimintakäytäntöjään tämän tutkimuksen tulosten perusteella.

Tutkimuksessa oli käytännössä kaksi erillistä tutkimuslupaa. Ensimmäisen anoin seurakunnalta ja toisen jokaiselta tutkimukseen osallistuvalla asiakkaalta itseltään. Anoin tutkimuslupaa kyseisen seurakunnan seurakuntaneuvostolta. Tutkimusluvan myönsi seurakuntaneuvoston puheenjohtajana toimiva kirkkoherra. Luvan muotoilussa konsultoin seurakuntayhtymän lakimiestä ja sain häneltä pohjamuotoilun. Erityisen tärkeänä näkökulmana tutkimusluvan saamisessa on ollut henkilötietosuojaan säilyttäminen ja asiakasrekisteritietojen käytön ehdoton luottamuksellisuus. Päädyin luomaan jokaiselle haastatellulle pseudonyymin, vaikka jotkut olisivatkin halunneet esiintyä omalla nimellään. Heille selvitin, että on välttämätöntä antaa jokaiselle uusi henkilöys ja poistaa muutoinkin tunnettuutta helpottavat seikat, kuten paikan nimet. Annoin jokaiselle diakoniatyöntekijälle naisen pseudonyymin, vaikka yksi heistä oli mies, välttääkseni heidän tunnistamistaan.

Institutionaalisen etnografian lähtökohta tutkimukseni eri vaiheissa tarkoittaa sitä, että luotan ja nojaan siihen, mitä informantit kertoivat, mitä he tekivät ja mitä tapahtui (esim. Smith 2005, 123). Olen pyrkinyt tietoisesti pois auttamistyössä joskus esiintyvistä kyynisyydestä, joka kiteytyy joskus kuulemaani lausahdukseen: ”Tämä tarina on kuultu ennenkin.” Olen pyrkinyt kuuntelemaan ja vastaanottamaan ihmisen tarinan ja katsomaan sitä hänen toimintapaikastaan. Tulkinta on toki omaani. Ymmärrän, että minulla tutkijana on ollut valta määrittää, mitkä asiat aineistosta nostan esille: siinä olen seurannut hämmennykseni (ongelmallinen) ja kiinnostukseni ääntä. Minun tehtäväni tutkijana on ymmärtää niitä suhteita, jotka muotoilevat ja määrittävät asiakkaiden arkea. Erityistä huomiota kiinnitin siihen, että subjektin kokemusten ääni tulisi kuulluksi mahdollisimman autenttisenä. Tietoisuus omasta ja tutkittavien asemoitumisesta ja subjektiviteeteista on Reissmanin (1994) mukaan tärkeää tutkimuksen tekemisessä. Tutkijana voin vaikuttaa merkittävästi haastatteluprosessiin ja tuloksiin omilla valinnoillani (D’Cruz 2000; Doucet & Manthner 2008, 337), siksi on tärkeää olla eettisesti herkkä ja tietoinen vallasta koko tutkimusprosessin ajan.

Tutkijana olen itse osallisena monissa yhteiskunnallisissa suhteissa. Täs-

sä kohdin toimintaani määrittävät tiedeyhteisön muodostamat normit ja käytänteet hyvistä tutkimustavoista. Ennen kutakin havainnointitilannetta diakoniatyöntekijä kysyi asiakkaalta luvan, voinko tutkijana seurata asiakastilannetta. Tämän jälkeen selvitin itse asiakkaalle, mitä varten olen havainnoimassa ja mihin tutkimuksellani pyrin. Lisäksi selvitin hänelle hänen oikeutensa ja pyysin allekirjoituksen tutkimuslupapaperiin (liite 3). Samassa paperissa pyysin lupaa myös haastatteluun sekä asiakastietojen lukemiseen. Lisäksi jaoin jokaiselle haastateltavalle tutkimustiedotteen (liite 4), josta ilmenivät myös yhteystietoni.

Asiakkaalla oli mahdollisuus osallistua havainnointiin, haastatteluun, asiakastietojen lukemiseen, kaikkiin niihin tai kieltäytyä mistä tahansa. Kerroin myös asiakkaalle olevani itsekkin pohjakoulutukseltani diakoniatyöntekijä. Jokaisella tutkittavalla oli mahdollisuus antaa lupa tai kieltäytyä siitä, että havainnoin asiakastilannetta. Lisäksi heillä oli mahdollisuus missä tahansa tutkimuksen vaiheessa perua jo antamansa tutkimuslupa (ks. esim. Tiittula & Ruusuvaori 2005, 17). Yksi haastateltavista käyttikin tätä mahdollisuutta ja soitti minulle myöhemmin ja perui osallistumisensa haastatteluun, mutta ei kieltänyt käyttämästä asiakastilanteen havainnointiaineistoa. Toinen asiakas ei puolestaan antanut lupaa tutustua hänen asiakastietoihinsa asiakasrekisterissä, mutta antoi seurata asiakastilanteen sekä suostui haastateltavaksi.

Diakoniatyön tutkimuksen yksi tärkeä tehtävä on nostaa esille vaikeassa asemassa olevien ihmisten todellisuutta aivan samalla tavoin kuin on sanottu olevan sosiaalityön tutkimuksenkin tehtävä (esim. D'Cruz & Jones 2004, 125–127; Granfelt 2000, 105). Granfelt (2000, 105; 2002, 127, 133) korostaa, että keskeinen eettinen kysymys tällöin on, millaisen kuvan tutkija tutkimuksen kautta välittää tutkittavista ja heidän elämästään. Tärkeänä olen pitänyt myös tutkittavieni toiseuden kunnioittamista (Sennett 2004). Olen pyrkinyt välittämään tutkittavistani kuvaa, joka auttaa ymmärtämään heidän kokemustaan ja kokemuksen organisoitumista.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pätevät erilaiset validiuden ja reaabeliuden kriteerit kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kysymyksessä on pikemminkin, miten merkityksiä tietyissä olosuhteissa rakennetaan sekä miten niistä kootaan mielekkäitä yhteyksiä. Yhdessä tilanteessa annetut vastaukset eivät välttämättä toistu toisessa tilanteessa, koska tuottamisolosuhteet ovat toiset. (Holstein & Gubrium 1995.) Institutionaalisen etnografian

näkökulmasta katsottuna tämä tarkoittaa sitä, että vaikka ihmiset kertovatkin kokemuksistaan eri tavoin eri tilanteissa, ovat niiden taustalla olevat yhteiskunnalliset suhteet kuitenkin samoja, vaikka kerrottu kokemus voi vaihdella.

Oma aikaisempi kokemukseni diakoniatyöntekijänä on antanut minulle hyvän pohjan tehdä tutkimusta seurakunnassa. Diakoniatyöntekijät olivat hyvillään siitä, ettei heidän tarvinnut selittää minulle kaikkea diakoniatyöhön liittyvää. Toisaalta tämä kuitenkin on saattanut pitää sisällään etukäteen olettamisen vaaran. Olen saattanut ohittaa jonkun sellaisen merkittävän asian, jota olen pitänyt itsestään selvänä, mutta joka olisikin ollut tutkimusseurakunnassa jotenkin toisin. Oma kokemukseni työskentelystä asiakkaiden kanssa on helpottanut kuitenkin olennaisesti hyvän haastattelija–haastateltava-suhteen luomista. Lisäksi sekä asiakkaan puhuma että diakoniatyön ammatillinen kieli ovat olleet minulle entuudestaan tuttuja.

Minulla on kerroksinen suhde aiheeseeni. Viisitoistavuotinen käytännön kokemus on jättänyt minuun jälkensä, mikä yhtäältä näkyy aiheen valinnassa, mutta toisaalta tulee vahvasti esille myös omassa paikantumisessani suhteessa tutkimukseen. Olen tutkinut aihetta, jonka kuvittelen tuntevani läpikotaisin. Onko se aiheuttanut minussa ennakko-oletuksia, jotka ovat määrittäneet tutkimukseni suunnan? Entä kenenä olen kuunnellut aineistoani: kokeneena diakoniatyöntekijänä, opettajana vai tutkijana? Olenko pystynyt tarkastelemaan aineistoani etäännyttämällä sen itsestäni ja omasta kokemuksestani? Lisäksi olen kohdannut haastateltavat myös kanssaihminenä ja olen jakanut heidän kokemuksensa, joskin vain hetkellisesti.



## 5 DIAKONIAITYÖN ASIAKASTYÖ

### 5.1 Asiakastyön arjen kohtaamisen paikat

**D**iakoniaityö asiakkaiden parissa kontekstoituu aina johonkin. Yksi diakoniaityön konteksteista on se prosessi, jossa diakoniaityö muotoutuu. Diakoniaityö muodostuu tapahtumasarjoista, jotka etenevät kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisesti. Yksi oleellinen kysymys institutionaalisesa etnografiasa on, kuinka se tapahtuu: miten diakoniaityö toimii. Tämä ei tarkoita kuitenkaan ideaalista tilannetta eli kuinka sen pitäisi toimia, vaan todellista tilannetta, kuinka se arjen keskellä oikeasti toimii. Tässä tutkimuksessa tarkastelen tätä toimintaa. Samalla avautuvat näköalat myös niihin yhteiskunnallisiin suhteisiin, jotka organisoivat diakoniaityötä ja sitovat sen eri toimijoita toisiinsa. Vastoin asiakkaasta lähtevää tulokulmaani lähdenkin tarkastelemaan ensin, miten diakoniaityöntekijät hahmottavat kontekstin, asiakkaansa ja sen, kuinka asiakastyö tapahtuu. Tulokulmani tähän tietoon on kuitenkin asiakkaan. Uskon, että tällainen näkökulma tuo tutkimukseen ymmärrystä, jota vasten asiakkaan kokemusten ja niitä määrittävien hallinnan suhteiden tarkastelu on helpompaa. Samalla diakoniaityön instituutio tulee ymmärrettävämmäksi ja diakoniaityön merkitykset asiakkaan kannalta alkavat rakentua.

Tähän lukuun olen koonnut yleisesti diakoniaityön luonnehdintaa, joka yhtäältä nousee diakoniaityöntekijöiden kyselyvastauksista, mutta toisaalta joiltakin osin olen joutunut selkiyttämään kuvaa muulla tiedolla kirkon diakoniaityöstä. Aineistona tässä luvussa olen käyttänyt erityisesti diakoniaityöntekijöille tehtyä kyselyä, mutta myös tapausseurakunnan diakoniaityöntekijöiden haastatteluja sekä havainnointia siellä. Suorat lainaukset niin tässä kuin myöhemmissäkin luvuissa on kirjoitettu pienemmällä fontilla. Yksittäiset aineistosta nousevat sanat tekstin sisällä on kursivoitu ja erotettu lainausmerkeillä. Kyselyaineiston aineistolainat olen koodannut kirjaimilla KD yhdistettynä haastattelun numeroon. Tapausseurakunnan aineistolainat olen nimennyt haastattelulle annetun pseudonyymin mu-



kaan. Diakoniatyöntekijöiden pseudonyymien jälkeen olen lisännyt sanan diakoniatyöntekijä erottamaan heidät asiakkaista. Kun olen jättänyt joi-takin sanoja tai lauseita aineistolainasta pois, olen merkinnyt sen hakasul-keitten väliin sijoitetulla kolmella pisteellä. Vastaavasti hakasulkeitten sis-äältä löytyvät myös minun ymmärtämistä selventävät lisäykseni. Sen sijaan kaarisulkeitten sisälle olen sijoittanut lisäykset puheen tavasta tai puheen kanssa samanaikaisesta tekemisestä. Aineistolainat esitän siinä muodossa kuin ne minulle on kerrottu kaikkine sanojen haparoineineen. Vaikka tutkimukseni ei kohdistukaan sanojen semanttisiin merkityksiin, sanojen hakeminen aineistolainassa voi kertoa aiheeseen liittyvistä tunteista tai vai-keudesta puhua aiheesta.

Tutkimuksissa on todettu monenlaisten tekijöiden vaikuttavan asiak-kaan kohtaamiseen. Esimerkiksi kohtaamisen osapuolten erilaiset taustat ja senhetkiset yhteiskunnalliset olosuhteet vaikuttavat kohtaamisen muotou- tumiseen. (Esim. Payne 2005.) Asiakas ottaa yhteyttä seurakuntaan, joka tarjoaa puitteet kohtaamiselle. Hän ei kuitenkaan todennäköisesti ole tie- toinen siitä, missä määrin seurakunta on satsannut asiakastyöhön. Omassa päätöksentekoprosessissaan seurakunta varaa keräämistään verovaroista tie- tyn osan diakoniatyöhön kohdentamalla niitä henkilöstöresursseihin, tiloi- hin ja toimintamäärärahoihin. Asiakkaan kannalta olennaista on myös se, mitä seurakunnassa on sovittu diakoniatyön prioriteeteiksi, kuten paljonko aikaa diakoniatyöntekijöillä on asiakkaitten kohtaamiseen. Seurakunnat ovat hyvin itsenäisiä määritellessään diakoniatyön sisältöjä. (ks. esim. Hii- lamo 2010, 12, 22.)

Kyselyaineistosta kävi ilmi, että asiakkaita tavataan enimmäkseen dia- koniatoimistossa. Sen sisustukseen työntekijät ovat yrittäneet tuoda toi- mistomaisuutta pehmentäviä elementtejä. Diakoniatoimiston sijainti ja varustus ovat kuitenkin kiinni enemmän rakenteellisista tekijöistä, kuten äänieristys ja saavutettavuus. Nämä antavat diakoniatyöntekijöiden mu- kaan puitteet sille, voiko asiakas kokea olonsa turvalliseksi. Diakoniatoi- mistossa asiakas kohtaa työntekijän lisäksi myös työskentelyä helpottavat, mutta sitä koordinoivat välineet, kuten tietokoneen ohjelmineen. On myös mahdollista, että asiakas saa työntekijäkseen henkilön, joka haluaa välttää byrokraattisuuden tuntua ja tarjoaa hänelle kohtaamispaikaksi esimerkiksi kahvilaa. Tapaamisia voi kyselyn mukaan syntyä myös leireillä, retkillä tai seurakunnan muissa tiloissa. Vastaajien mukaan joskus on tarkoituksenmu-

kaista, että asiakas saa työntekijän kotikäynnille, varsinkin jos on kysymys vanhuksesta tai fyysisesti tai psyykkisesti sairaasta.

Kyselyaineistosta ilmeni, että asiakkaan voi olla fyysisesti vaikeaa päästä diakoniatoimistoon. Toimisto voi sijaita vaikeitten kulkuyhteyksien päässä tai tila ei ole esteettömästi rakennettu. Diakoniatoimisto voi olla myös liian näkyvällä paikalla, kuten kirkkoherranviraston yhteydessä, mikä voi karsia niitä asiakkaita, jotka eivät halua tulla nähdyksi. Liikkumisen lisäksi esteitä voi liittyä kuulemiseen ja näkemiseen.

Myös kenttätutkimusseurakunnassa diakoniatoimisto luo puitteet diakoniatyön asiakastyölle, joskin kotikäyntejäkin tehdään. Tutkimusseurakunnassa diakoniatoimistojen tiloja (kolme erillistä toimistohuonetta) on pyritty sisustamaan viihtyisiksi erilaisilla tauluilla ja julisteilla lähinnä huoneen haltijan persoonan mukaisella maulla. Lisäksi erilaisia koriste-esineitä on tuotu luomaan viihtyisyyttä. Isommissa huoneissa on mahdollista luoda viihtyisyyttä myös nojatuoleilla tai sohvaryhmällä. Siitä, että ollaan erityisesti seurakunnan tilassa, kertovat erilaiset uskonnolliset symbolit, kuten risti tai uskonnollisaiheiset taulut ja ikonit. Tutkimusseurakunnan diakoniatoimisto on kuin mikä tahansa toimisto, paitsi että se sijaitsee sellaisten tilojen yhteydessä, joissa harjoitetaan hengellistä toimintaa. Toimiston sisustus on epämuodollisempi kuin keskivertoviraston toimistohuoneen, vaikka niistä löytyykin tyypillisen toimiston elementit. Kirjoituspöytä erottelee asiakkaan ja työntekijän huoneen eri puolille. Asiakkaan tuoli on sijoitettu kauemmaksi ovesta, jotta diakoniatyöntekijä pääsee uhkaavassa tilanteessa ensimmäisenä ulos. Tietokone oheislaitteineen hallitsee kirjoituspöytää.

Päästäkseen diakoniatyöntekijän luokse on asiakkaan useimmiten varattava aika, sillä diakoniatyön käytännöt esimerkiksi puhelinaika- ja ajanvarausjärjestelmän osalta ovat seuranneet paljon muun yhteiskunnan viranomaiskäytäntöjä. Kun vuosia sitten diakoniatyöntekijät olivat tavoitettavissa mihin vuorokauden aikaan tahansa, on nykyisin kyselyaineiston mukaan monin paikoin siirrytty ajanvarauksella tapahtuvaan kohtaamiseen. Ajanvarausmenettely karsii joidenkin kyselyyn vastaajien mielestä asiakkaista ne, joilla on vaikeuksia suunnitella elämäänsä. Toisaalta avoin päivystys muodostuu erään vastaajan mielestä helposti liukuhihnamaiseksi osto-osoitusten kirjoittamiseksi, jossa kokonaisvaltaiselle auttamiselle jää vähemmän aikaa.

Tutkimusseurakunnassa päivystys- ja ajanvarauskäytäntö on hoidettu

kertaviikkoisella diakoniapäivystyksellä kahdessa eri paikassa yhtä aikaa. Nykymuotoisen päivystyksen tarkoituksena on antaa ihmisille mahdollisuus varata aika. Tämä ei ole kuitenkaan toiminut, vaan päivystys on ollut käytännössä vanhamuotoista asiakasvastaanottoa ilman ajanvarausta. Asiakkaat tulevat tutkimusseurakunnan diakoniatyöntekijän vastaanotolle joko varaamanaan aikana tai suoraan päivystykseen. Joutuessaan odottamaan diakoniatyöntekijän vastaanotolle pääsyä asiakkaan on istuttava aulassa, joka sijaitsee huoneen ulkopuolella. Toisen tilan yhteydessä ovat kirkkotilat ja kirkkoherranvirasto, joten aula on iso ja sitä kautta kulkevat myös kirkkoherranviraston asiakkaat sekä mahdollisiin seurakunnan ryhmiin tulevat henkilöt. Toinen tila on yksityisempi, jossa muita kävijöitä ei juurikaan samanaikaisesti ole. Päivystystilanteissa odottajia voi aulassa olla useampia. Se mitä jonotustilanteissa tapahtui, jäi minulta näkemättä, sillä seurasin asiakastilanteita. Asiakkaitten välityksellä pääsin kuitenkin käsitykseen, että jotkut tunsivat toisensa entuudestaan ja olivat tulleet mahdollisesti yhdessä vastaanotolle. Diakoniatyöntekijät kertoivat minulle, että joskus pitkään jonotettaessa on tapahtunut konflikteja odottajien välillä, kun jonkun jonottajan hermot ovat pettäneet ja tunteet ovat purkautuneet väkivaltaisuutena.

Asiakastyön fyysiset käytänteet kertovat minulle asiakastyön byrokraatiaan mukautuneista käytännöistä. Diakoniatyö on omaksunut samantyyppisen toimistomaisen työtavan, jota virallisten auttajatahojen työntekijät käyttävät. Tietokone on työssä tärkeä tuki ja väline, jonka kautta erityisesti avustusta vastaanotolle tulevan asiakkaan tilanne organisoituu. Tähän teemaan palaan myöhemmin kuvatessani tutkimusseurakunnan tilanteita. Toimistomainen työ luo rakenteita ja tarjoaa kohtaamispaikan asiakassuhteelle. Uskottavuutta se luo ainakin suhteessa yhteistyökumppaneihin.

Fyysisiä puitteita tärkeämpää kyselyaineiston perusteella oli kuitenkin hyväksyvä ja kannustava ilmapiiri. Asiakkaalle on varattu riittävästi aikaa ja siitä pidetään kiinni. Hyvä valmistautuminen auttaa asiakasprosessin sujumisessa, esimerkiksi tarvittavat välineet on hyvä erään vastaajan mukaan olla käden ulottuvilla. Erään diakoniatyöntekijän mukaan asiakasprosessi toimii parhaiten, mikäli se ei ole virastomainen *”luukutustilanne”*.

Asiakastyö on kuitenkin vain osa diakoniatyön kirjoa. Asiakas joutuu kilpailemaan työntekijän ajasta suhteessa tämän muihin työtehtäviin. Kyseeseen vastanneet kertoivat esimerkiksi ryhmien vetämisestä, leireistä, retkistä

ja hartauksien pitämisestä (Kyselyn kysymykset 8 ja 12). Varsin samanlaiselta näyttää myös tapaustutkimusseurakunnan työntekijöitten työ. Kyselyssä ilmeni, että diakoniatyöntekijät ovat jakaneet työnkuvaansa joko alueittain tai työaloittain. Esimerkiksi päihteitä käyttävät asiakkaat voivat hakeutua samalle työntekijälle, mikäli jakoa on tehty työaloittain. Erikoistuminen mahdollistaa sen, että asiakas saa työntekijäkseen henkilön, joka on perehtynyt erityisesti hänen problematiikkaansa tai tällä on taitoja, jotka auttavat asiakasprosessissa. Pystyäkseen auttamaan asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla on diakoniatyöntekijöiden niin kyselyn kuin haastateltujenkin työntekijöiden mukaan tunnettava hyvin yhteiskunnan auttamisjärjestelmiä ja lainsäädäntöä sekä hallittava erilaisia taitoja laaja-alaisesti.

Evangelisluterilaisen kirkon seurakunnat ovat itsenäisiä toimijoita, joten kirkkohallituksen tai hiippakunnan laatimat yleiset ohjeet diakoniatyölle ovat enemmän suosituksia kuin sitoumuksia. Diakoniatyön toimintaperiaatteet, esimerkiksi avustuskäytännöistä, sovitaan paikallisseurakunnan diakoniatiiimeissä, jotka koostuvat yleensä diakoniatyöntekijöistä ja diakoniapapista. Monilla seurakunnilla on kuitenkin johtokunta tai toimikunta, jossa näistä periaatteista ja työn prioriteeteista on sovittu tarkemmin. (Helin ym. 2010.) Käytännön tasolla tämä tarkoittaa sitä, että eri seurakuntien asiakastyön käytännöt voivat vaihdella radikaalisti. Myös ristiriidat itse työn ohjeistuksen ja asiakkaan tilanteen välillä voivat olla vaikuttamassa siihen, minkälaisen avun asiakas saa. Esimerkiksi eräs kyselyyn vastannut työntekijä nostaa isomman rahastoavustuksen hakemisen. Hän kertoo, että yhtäältä rahastoista avustuksen saamisen edellytyksenä on se, että avustus olennaisesti vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteeseen myönteisellä tavalla. Monet asiakkaat elävät kuitenkin niin vaikeissa tilanteissa, että helpotus on hetkellinen. Toisaalta anomuksen eteenpäin viemättömyys syrjäyttäisi asiakasta entisestään. Asiakkaan tilannetta pohtiva työntekijä voi konsultoida työtovereitaan tai kollegoita yhteistyöverkostossa. Työyhteisössä diakoniatyö jää kuitenkin kyselyyn vastanneiden ja omien havaintojeni mukaan usein näkymättömäksi työksi asiakastyön osalta, sillä omista asiakastapauksista ei vaitiolovelvollisuuden vuoksi kerrota.

## **5.2 Diakoniatyön asiakasryhmät**

Diakoniatyön asiakkaita määritellessään kyselyyn vastanneet diakoniatyön-

tekijät edustavat kahta toisistaan eroavaa näkökulmaa: kaikkia koskeva tai erityisessä tarpeessa olevat huomioiva diakoniatyö. Laajassa näkökulmassa perusperiaate on ihmisen oma kokemus avun tarpeesta:

*Laajasti ottaen, keitä tahansa, jotka ovat avun tarpeessa. Kirkko on kaikkia varten, ja sen tehtävä on olla erottelematta. Siksi on vaikea määritellä keitä. Avun tarpeessa olevat vaihtelevat eri aikoina. (KD7)*

Osa kyselyyn vastanneista diakoniatyöntekijöistä haluaa jättää oven avoimeksi kaikille apua tarvitseville iästä tai asemasta riippumatta, sillä heistä on vaikea määritellä, kenen hätä on vaikeampaa ja kenellä sitä on eniten. Elämänkriisit eivät erään vastaajan mukaan katso yhteiskuntaluokkaa tai varallisuutta. Yli puolet kyselyyn vastanneista halusi kuitenkin korostaa, että diakoniatyön asiakkaita ovat erityisesti eri tavoin syrjäytymisvaarassa olevat ja jo syrjäytyneet:

*Niitä, jotka eivät syystä tai toisesta selviä tässä yhteiskunnassa. (KD16)*

Diakoniatyöntekijät nostavat esille ryhmiä, joiden kanssa he näkevät tärkeäksi toimia, kuten niitä, jotka ovat pudonneet yhteiskunnan palvelujärjestelmien suojaverkkojen läpi tai ovat tavalla tai toisella kotiin sidottuja. Tällaisia ihmisiä löytyy mielenterveyskuntoutujista ja päihdekuntoutujista sekä heidän omaisistaan, vähävaraisista ja vanhuksista. Muita erikseen esille nostettuja asiakasryhmiä olivat työttömät, työssään uupuneet, vammaiset, maahanmuuttajat, yksinäiset, yksinhuoltajaperheet ja muut apua tarvitsevat lapsiperheet.

Diakoniatyö on siis laajasti ajateltuna kaikkia varten, jotka ”hoksaavat” hakea apua seurakunnalta, eikä se ole sidottu seurakunnan jäsenyyteen. Avun antamista rajoittavat kuitenkin erään vastaajan mukaan resurssit. Toinen vastaaja tuo puolestaan esille avun tarpeen riippuvuuden myös siitä, miten yhteiskunta kykenee huolehtimaan velvoitteistaan. Asiakkaan kannalta työntekijöiden erilaisilla tulkinnoilla asiakkaasta on merkitystä. Kun avuntarvitsijoiden määritelmä on laaja, on melkein mahdotonta priorisoida, koska kuka vain voi tarvita apua elämässään. Laajan määrittelyn kannattajat ovat lähteneet myös omille teilleen suhteessa kirkkojärjestyksen määritelmään.

Kyselyvastauksista on pääteltävissä, että diakoniatyössä on diakoniatyöntekijöiden mukaan kahdenlaisia asiakkaita. Toiset hakeutuvat diakoniatyön asiakkaaksi taloudellisissa vaikeuksissa, toiset puolestaan halutessaan selvittää muita elämänkriisejä, kuten läheisen menettämistä. Usein nämä kuitenkin ovat sekoittuneet keskenään ja monella diakoniatyön asiakkaalla on erään vastaajan sanoin ”*monenlaisia sotkuisia elämän ongelmia*” talousvaikeuksien lisäksi. Jorma Sipilä (1996, 48) puhuu sosiaalityöntekijöiden alhaisesta statuksesta ja toteaa työntekijän imagon yhdistyvän huono-osaiseen väestöön. Hän toteaa Herbert Bisnoa (1956, 14–17) lainaten, että omaa statusta on mahdollista pyrkiä nostamaan keskittymällä yksilökohtaiseen työhön ja palvelemalla kaikkia kriiseissä olevia, kriisejä kun kohtaavat kaikki. Tästä saattaa olla kysymys myös diakoniatyössä.

Tutkimuksissa on osoitettu (esim. Kortteinen 2000), että asiakkaan kyky luottaa on yhteydessä hänen selviytymiseensä. Toisin sanoen, mitä enemmän hän kokee epäluottamusta auttaviin tahoihin tai yhteiskuntaan ylipäättään, sitä todennäköisempää on, että hän syrjäytyy. Samoin henkilöt, joilla on luottamusvajausta kohtaavat useimmin epäonnistumisia, ovat haavoittuvampia eikä heidän elämänkriisiensäkestokyky ole samaa luokkaa kuin luottamaan kykenevien henkilöiden. Kortteinen (2000, 44) huomauttaakin tämän tuovan erilaisen näkökulman suhteessa tulkintaan, jossa ajatellaan, että auttamistahojen asiakkaat tulisivat riippuvaisiksi saamastaan avusta. Tämä viittaisi pikemminkin huolenpidon tarpeen suuntaan, sillä ihmisen mahdollisuudet pärjätä hauraanakin paranevat, kun hänen on mahdollista elää järjestäytyneissä olosuhteissa. (Kortteinen 2000, 35–45.) On myös osoitettu (ks. Liebkind & Eränen 2001, 77), että ne, jotka tarvitsisivat eniten apua, joutuvat helpoimmin torjutuksi juuri epäluottamuksesta nousevan käytöksensä vuoksi. Myötätunto olisikin siis valikoivaa. Tämäkin antaa ajattelemisen aihetta pohdittaessa diakoniatyön asiakaskuntaa ja sen priorisointia.

Asiakkaan kannalta diakoniatyöntekijöiden näkemykset ovat mielenkiintoisia. Seurakunnan työnjaossa kirkkojärjestykseen perustuen diakoniatyön vastuulle on asetettu erityisesti ne, joita muut tahot eivät auta ja jotka ovat suurimmassa hädässä. Tätä tulkitaan hyvin laveasti. Seurakunnan työntekijöistä juuri diakoniatyöntekijät ovat eniten koulutettuja kohtaamaan ihmisen sosiaalista tai terveydellistä hätää, silti he mielellään suuntaavat työtään myös niihin, joita joku muu seurakunnan työntekijä voisi tukea ja auttaa.

Kilpailussa työntekijän ajasta vahvemmillä helposti ovat siis ne, joilla on enemmän kykyä tuoda esille omaa avuntarvettaan. Heikoimmat jäävät tässä kilpailussa liian helposti piiloon, koska he eivät kykene välttämättä esittämään tarpeitaan tai esittävät ne tavalla, joka aiheuttaa torjuntaa. Kyse voi olla myös koulutuksellisesta erosta diakonissojen ja diakonien välillä. Tästä viitteitä löytyy Hiilamon (2010) tutkimuksesta diakoniatyön lamasuuntauneisuudesta. Hänen mukaansa lamaan reagoitiin muuttamalla työkäytänteitä enemmän niillä alueilla, joilla oli enemmän diakonin koulutuksen saaneita työntekijöitä. Tämä on ymmärrettävää ajatellen koulutuksen välisiä eroja. Toisaalta juuri diakonissojen voisi koulutuksensa perusteella ajatella työskentelevän huolenpito-orientoituneesti (vrt. Kortteinen 2000). Jännitteelle kaikkia tarvitsevia koskevan ja heikoimmassa asemassa olevia priorisoivan diakoniatyön välille löytyy lisänäkökulmaa, kun myöhemmin käsittelen tapaustutkimusseurakunnan aineistoa lähemmin.

### **5.3 Asiakasprosessissa käytetyt menetelmät**

Diakoniatyön asiakastyössä käytetään hyväksi erilaisia menetelmiä riippuen asiakkaan tarpeista, mikä tuli hyvin esille sekä kyselyvastauksista että tutkimusseurakunnasta. Kyselyyn vastanneista osa korosti sitä, että jotkut asiakkaista hyötyvät yksilötyöstä eniten, toisille taas ryhmät toimivat paremmin. Vastauksista ilmeni, että jotkut ryhmien asiakkaista rohkaistuvat myöhemmin tulemaan yksilöasiakkaiksi ja yksilöasiakkaat puolestaan mukaan ryhmiin. Tutkimusseurakunnassa tapasinkin joitakin diakoniatyön asiakkaita myöhemmin ryhmissä.

Asiakastyön kannalta diakoniatyössä on olennaista yksilötyö ja siinä käytetyt menetelmät. Jokainen asiakaskohtaaminen on yksilöllinen ja räätälöity juuri kyseiselle henkilölle. Usein asiakkaiden tilanteet ovat arkaluontoisia, hyvin hankalia ja monimutkaisia ongelmavyöhytejä. Sosiaalityötä tutkinut Kirsi Juhila (2008c, 99) uskoo, että tarvitaan eroihin perustuvaa sosiaalityötä, jolloin kukin saisi tarpeensa mukaista sosiaalityötä. Kunkin henkilön elämänhistoria, senhetkinen tilanne ja paikka toimijana asettavat sosiaalityölle yksilölliset haasteet kunkin asiakkaan kohdalla. (Juhila 2006, 104–106). Onkin alettu puhumaan erityisestä huolenpidon etiikasta sosiaalialan työssä (Juujärvi 2003; Juujärvi ym. 2007, 213–247), jossa keskiössä ovat emotionaalisesti kohdatuksi tuleminen ja asiakkaan yksilöllisen

tilanteen huomioiminen. Diakoniatyössä huolenpito näyttäisi olevan yksilötyön olennainen osa.

Asiakkaiden tarpeista lähteminen on herättänyt keskustelua asiantuntijoiden piirissä. Klaus Weckroth (1994, 63–64) väittää, etteivät tavanomaiset työn perustelut asiakkaiden tarpeista ja asiakkaiden ehdoilla etenemisestä johda tasavertaiseen ja dialogiseen suhteeseen asiakkaan kanssa. Työntekijä voi lähteä hänen mukaansa asiakkaan tarpeista vain tiettyyn rajaan saakka. Asiakaslähtöisyys voikin sen sijaan pitää yllä työntekijän asiantuntijavaltaa jopa asiakkaan ja työntekijän yhteisestä sopimuksesta. Dialogisessa suhteessa ymmärrys kuitenkin kehittyy yhteisesti eikä se ole vain toisen ymmärtämistä. (Mönkkönen 2002, 4, 15.)

Asiakkaat ovat kohdanneet elämässään monenlaisia vaikeuksia ja kriisejä, esimerkiksi fyysisiä ja psyykkisiä sairauksia. Vastauksista ilmeni, että diakoniatyöntekijät kuuntelevat, tukevat, rohkaisevat, neuvovat, ohjaavat eteenpäin, puolustavat asiakkaittensa oikeuksia ja tekevät yhteistyötä laajassa verkostossa sekä pyrkivät vaikuttamaan yhteiskunnallisiin epäkohtiin. Usein asiakas hakeutuu diakoniatyöntekijän vastaanotolle nimenomaan taloudellisissa vaikeuksissa.

*Koska taloudellinen syy tulla diak.vastaanotolle on suurin syy, on se taloudellisen tuen antaminen tai harkinta usein se, jota tuijotetaan ja mahdollinen muu auttaminen jää paljon sen varaan, haluaako asiakas enää kontaktia sen jälkeen. Toisaalta voi olla ehkä niinkin, että asiakas ei halua jutella henkevästi taloudellisen tuen antajan kanssa (KD3)*

Aina asiakas itsekään ei halua muuta kuin taloudellista apua tai diakoniatyöntekijä ei sitä omien kiireittensä vuoksi tarjoa. Kyselyyn vastanneet diakoniatyöntekijät haluavat kuitenkin nähdä ihmisen tilanteen kokonaisuutena ja usein taloudellista apua selviteltäessä paljastuu nippu muitakin selvitettäviä asioita. Reilu kolmannes kyselyvastaajista kertoo, että tällöin taloudellisen avun lisäksi käytetään hyväksi sielunhoitoa sen laajassa merkityksessä eli keskusteluapua. Kaikki työntekijät eivät käytä antamastaan keskusteluavusta nimitystä sielunhoito, vaan he puhuvat (terapeuttisesta) keskusteluavusta. Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, että myös taloudellinen apu perustuu kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen, joka korostuu erityisesti silloin, kun asiakas on tullut kaltoin kohdelluksi muissa autta-



mislähteissä. Diakoniassa korostuu sekä psykososiaalinen tuki että terapeutis-sielunhoidollinen ulottuvuus. Olennaiseksi diakoniatyössä on nähty asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen sekä kuulluksi ja nähdyksi tuleminen. (Paajanen 2008, 27–29; ks. myös Juntunen 2006, Kettunen 2001.) Outi Välimaa (2008, 182–192) väittää diakoniatyön etuna sosiaalityöhön nähden olevan sen, että diakoniatyössä on aikaa ja mahdollisuuksia lähestyä ja kuunnella ihmistä kokonaisuutena, kun taas sosiaalitoimiston kiireessä ihmisen asiat paloitellaan eri viranomaisille kuuluviksi.

Puhuminen ei kuitenkaan ole edellytys muulle avulle, vaan mahdollisuus. Osa vastaajista toi esille, että asiakkaan muiden avunlähteiden kartoitus ja hänelle kuuluviin palveluihin ohjaus on tärkeä osa asiakastyötä. Kun työtä ja asiakkaita on paljon, vaarana on erään diakoniatyöntekijän mukaan, että asiakasta autetaan vain välttämättömimmässä eli taloudellisesti avustaen. Tässä kohdin on syytä kysyä, eroaako diakoniatyö tällaisten asiakkaiden kohdalla toimeentulotukityöstä muulta osin kuin henkilökohtaisen tapaamisen ja avustussummien osalta. Työntekijän kiire on uhka siis myös diakoniatyössä:

*Joskus on helppoa valita taloudellinen avustaminen, koska muun tuen antamiseen ei ole ajallisesti mahdollisuuksia. (KD17)*

Asiakas kohtaa tällöin työntekijän, joka tarttuu taloudelliseen avustamiseen konkreettisena ja nopeasti hoidettavana asiana. Tällöin asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen jää vain sanojen tasolle. Taloudellinen apu tuo asiakkaita seurakuntaan, mutta mikäli tilanne hoituu niin sanotusti läpihuutojuttuna, ei luottamuksellista asiakkuussuhdetta ehdi muodostumaan ja asiakas menettää mahdollisuutensa saada laajempaa tukea omaan elämäntilanteeseensa.

Kiireessä työntekijä ei ehdi aina toimia kokonaisvaltaisesti ja asiakas tulee kohdelluksi vain taloudellisen avun tarvitsijana. Kyseisissä tilanteissa asiakas tulee kohdanneeksi samaa itsensä ja ongelmiansa paloittelua kuin viranomaisverkostoissa asioidessaan. Näin diakoniatyön kohtaamista hallitsevat samat voimat kuin virallisempaakin auttamistyötä: kiire ja asioiden näkeminen vain kyseisen toimialan vinkkelistä. Asiakas saattaa olla myös tottunut siihen, että apua hakiessaan hänen on parasta puhua vain juuri siitä, mitä varten on ensisijassa tullut työntekijän luokse hoitamaan. Näin

asiakas toteuttaa samaa hallinnan käytäntöä omassa toiminnassaan.

Asiakkaan tilanne vaatii usein yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Diakoniatyöntekijä tulkitsee erään vastaajan mukaan asiakkaan ongelmia myös rakenteiden kielen kautta. Hän yhdistää rakenteiden epäkoh- tien vaikutukset asiakkaan henkilökohtaiseen elämään ja toisaalta kääntää asiakkaan tilannetta rakenteiden kielelle. Samanlaista välimiehen tarvet- ta asiakkaan ja yhteiskunnan auttamisjärjestelmien välille on tullut esille myös aiemmissa tutkimuksissa (esim. Kettunen 2001, 71, 143, 204–205; ks. myös Juntunen ym. 2006; Kinnunen 2009). Tässä diakoniatyö lähe- nee poliittista ulottuvuutta (ks. Veikkola 2001, 89–90). Tämän aineiston perusteella näyttäisi kuitenkin siltä, että vaikuttamistyötä tehdään yksit- täisen asiakkaan kohdalla, muttei laajemmin rakenteisiin vaikuttamisena. Viranomaisten kanssa selvitetään asiakkaan tilannetta ja tarvittaessa hänet ohjataan oikealle auttamistaholle. Esimerkiksi diakoniatyön taloudellisen avustamisen ehtona on, että asiakas saa ensin hänelle kuuluvat lakisääteiset etuudet ja avustukset. Usein kartoitetaan myös asiakkaan muut verkostot. Tarvittaessa hänet voidaan ohjata myös johonkin ryhmätoimintaan. Vai- kuttamistyön teemaan palaan vielä myöhemmin raportoidessani tarkem- min etnografisen aineiston analyysiä.

*Paras menetelmä on se, joka löytää ihmisessä piilevät resurssit ja paljastaa olemassa olevan toivon epätoivon kyynelistä. (KD1)*

Diakonian asiakastyö sisältää usein ratkaisukeskeisiä elementtejä, joissa pyritään löytämään asiakkaassa olevat voimavarat. Keskusteluissa jäsenel- lään asioita, tunteita ja tehdään oivalluksia. Asiakas saa työntekijältä tukea ja reflektiopintaa käsitellessään elämäkysymyksiään, kuten mielentervey- teen liittyviä kysymyksiään, parisuhdettaan tai työyhteisön ihmissuhdekie- muroita. Myös hengelliset asiat voivat olla osa keskusteluja. Parhaimmaksi yhdistelmäksi yli puolet kyselyyn vastanneista arvelee sielunhoidollisen kes- kustelun liitettyä taloudelliseen apuun ja neuvontaan sekä palveluohjauk- seen eli asiakkaiden ohjaamiseen oikeisiin avunlähteisiin.

Erilaiset juuttuneet psykkiniset itsekäsitykset ovatkin monen auttamis- työn asiakkaan pulma, sillä heillä on monia kielteisiä kokemuksia omien toimiensa seurauksista (Sipilä 1996, 166). Ihmisen elämä koostuu sekä ulkoisesta että sisäisestä elämänhallinnasta. Ulkoinen elämänhallinta liit-

tyy toimeentuloon, perheeseen, asumiseen ja ylipäättään toimivaan arkeen. Sisäinen elämänhallinta puolestaan on kykyä pitää elämä hallinnassa myös kriiseissä, joihin itse ei voi vaikuttaa. (Roos 1985, 40–43; Juhila 2006, 61–63). Asiakkaan tarpeet diakoniatyössä liittyvät sekä ulkoisen että sisäisen elämänhallinnan alueelle.

#### 5.4 Asiakastyön päämäärät ideologisena puheena

Voidakseni tarkastella asiakastyön käytäntöjä asiakkaan toimintapaikasta on syytä tehdä katsaus siihen, minkälaista diakoniatyöntekijät haluavat työnsä olevan. Periaatteellisella tasolla esille tuleviin tavoitteisiin sitoudutaan. Arjen käytännöissä ne auttavat monia asiakkaita ja ovat tuoneet diakoniatyölle mainetta asiakkaan kohtaamistaidoissa. Ihanteet ja käytäntö voivat kuitenkin välillä ottaa mittaa toisistaan. Tähän palaan myöhemmin tarkastellessani arjen kohtaamisia. Vajaa puolet kyselyvastaajista arvioi diakoniatyössä pyrittävän hienotunteiseen ja yksilölliseen kohtaamiseen, jossa ihmisen elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena.

*Yritän aina kartoittaa kokonaiselämäntilannetta, voimavaroja ja kipupisteitä ja siten miettiä ratkaisuja tai suuntaviivoja jos mahd. (KD2)*

Kyselyyn vastanneista diakoniatyöntekijöistä monet kokivat olevansa asiakassuhteessa aktiivisia toimijoita, jotka pyrkivät rakentamaan toimivaa ja luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta asiakkaaseen tätä kuuntelemalla ja aidosti kohtaamalla. Läsnaolollaan he pyrkivät välittämään kunnioitusta, ihmisarvoa, tasa-arvoa ja näkemään ihmisen ongelmien ja asiakirjojen takana. Lähtökohtana heidän mielestään on asiakkaan tilanne ja hänen käsityksensä siitä sekä avuntarpeestaan.

Sosiaalityön tutkimuksessa on nostettu esille asiakkaan kuulemisen tärkeys. Kun asiakas kertoo tarinaansa, ilmaisee hän samalla sitä, mitä asiat hänelle merkitsevät. Samalla asiakas voi jäsentää ja ymmärtää omaa elämäntilannettaan. (Ks. esim. Metteri 2004; Pohjola 2006; 2010.) Tutkimuksissa tulee esille myös se, että ihmiset arvostavat kohtaamista, jossa heidät otetaan vakavasti ja heidän tunteillaan ja ajatuksillaan on merkitystä ilman syyllistämistä tai moralismia. Keskellä tilanteita, joissa toiminta- ja muutoksen mahdollisuudet ovat vähäisiä, toivon luominen ja ylläpitämi-

nen nousee merkittäväksi tekijäksi asiakassuhteessa. (esim. Granfelt 1998.) Kuulluksituleminen ja ihmisarvoisesti kohdatuksi tuleminen asiakastilanteessa mahdollistavat asiakirjojen ja diagnoosien taakse menemisen (ks. Hyväri 2001, 195). Diakoniatyössä asiakas ei välttämättä ole sidottu näihin muiden auttajatahojen asiakirjoihin, ellei asiakas jostain syystä ole katsonut tarpeelliseksi ottaa niitä mukaansa. Ainoastaan toimeentulotukipäätös on asiakirja, jonka diakoniatyöntekijät edellyttävät asiakkaan tuovan, mikäli hän anoo taloudellista avustusta. Asiakas voi muuten olla vapaa asiakirjojen määrittelyistä suhteessa diakoniatyöntekijään.

*Auttaa asiakasta löytämään itse ne tärkeät oivallukset ja kulkea tarpeellisen ajan hänen rinnallaan. Asiakas on lopulta itse paras asiantuntija elämästään, kun häntä siihen autetaan. (KD23)*

Muutamat vastaajat toivat esille sen, ettei ratkaisuja asiakkaan elämäntilanteeseen anneta valmiina, vaan niitä etsitään asiakkaan kanssa yhdessä. Tavoitteena on auttaa asiakasta tekemään oivalluksia oman elämänsä suhteen, auttaa häntä parantamaan omaa elämänhallintaansa, auttaa omatoimisuuteen, muutokseen ja itsenäisyyteen löytämällä omia voimavarojaan. Yksi vastaajista korosti, ettei aina ole mahdollista auttaa asiakasta muutokseen, vaan silloin tavoitteena voi olla myös tietyn toimintakyvyn, elämäntilanteen ylläpitäminen tai ”kannatteleva” vaikean vaiheen yli. Toinen puolestaan korosti rooliaan asiakkaiden tilanteiden toistuvan kriisiytymisen ehkäisijänä. Rinnalla kulkemisen teema nousee sekä kysely- että tapaus-tutkimusaineistossa toistuvasti esille.

*Usein asiakkaan kokemus autetuksi tulemisesta onkin juuri kokemus kuul-luksi tulemisesta, vaikka tilanne sinänsä ei korjaantuisikaan. (KD7)*

Tärkeää siis on, että asiakkaalle jää kohdatuksi tulemisen tunne myös silloin, kun konkreettista apua ei löydy ja ainoa auttamismahdollisuus on rinnalla kulkeminen. Yksi vastaajista totesi myös olevan tärkeää, ettei asiakasta hylätä, vaikka tämä olisi huijannut, valehdellut ja pettänyt.

Riitta Granfelt (1998) kuvaa asiakassuhdetta käsitteellä kiinnipitävä ympäristö. Siinä asiakkaan on mahdollista koota voimansa ja saada selkoa elämäntilanteestaan. Asiakassuhde voi olla se, joka kannattelee yli vaikean

jakson. Voi olla, että muualla asiakas ei ole voinut kokea tulevaisuutta ymmärrettäväksi. (Granfelt 1998, 166.) Sosiaalityössä on hänen mukaansa tärkeitä luoda ja ylläpitää toivoa sekä etsiä elämälle uutta merkitystä, kun elämä on rajoittunutta. Haasteellisia asiakastyön kannalta ovat tilanteet, joissa työntekijä joutuu laittamaan rajoja, sanomaan ei tai laittamaan asiakkaansa kohtaamaan sellaista, mitä he eivät haluaisi kohdata. Granfeltin mukaan sosiaalityön eettisyys toteutuu kauneimmillaan avuttomuuden, syyllisyyden ja kärsimyksen arkisessa jakamisessa. (Granfelt 1998, 177.) Tämä koskee yhtä lailla myös diakoniatyötä. Alaspainettujen ryhmien kohdalla empatia ei ole kuitenkaan riittävä keino kohtaamisessa, vaan tarvitaan mukaan valtauttavaa työotetta. Sosiaalityön – ja myös diakoniatyön – tarkoituksena on etsiä oikeutta asiakkaille ja vapauttaa ihmisiä tiedostamaan tilannettaan ja ympäröivää yhteiskuntaa (Payne 2005, 58–60). Kyselyyn vastanneet diakoniatyöntekijät eivät kuitenkaan tuo asiakkaan yhteiskunnallista tiedostamisen lisäämistä juurikaan esille vastauksissaan. He keskittyvät pikemminkin asiakkaan henkilökohtaisen kriisin selvittelyyn ja tukemiseen.

Diakoniatyötä tutkinut saksalainen sosiologi Niklas Luhmann (1992) onkin todennut diakonian näkevän myös yhteiskunnan rakenteisiin liittyvät ongelmat ihmisen henkilökohtaisina ongelmina ja työntekijöiden kohtaavan niitä tästä ajatuksesta käsin. Luhmannin arvioinnin terä kohdistuu tässä uskonnollisen instituution tapaan ottaa hoidettavakseen muiden järjestelmien synnyttämästä pahoinvoinnista johtuvia ongelmia henkilökohtaisella tasolla huomioimatta ja vaikuttamatta rakenteellisiin tekijöihin. (Luhmann 1992, 56–59.) Vaikka Luhmann onkin tutkinut diakoniaa Saksassa, jonka luterilaisen kirkon diakoniatyön organisoituminen eroaa suomalaisesta, onnistuu hän kertomaan jotakin myös suomalaisesta diakoniatyöstä. Ruothonjuuritasontyö kohdistuu asiakkaaseen ja hänen ongelmiinsa, vaikuttamistyö jää helposti vain kirkollisten johtohahmojen ja kirkkohallituksen työntekijöiden tehtäväksi.

Diakoniatyöhön liittyvä peruselementti on hengellisyys. Se näyttää sekä kyselyvastausten että tutkimusseurakunnan diakoniatyöntekijöiden työssä olevan olennainen osa työn perusorientaatiota. Diakoniatyöntekijät kokevat välittävänsä toivoa, joka nousee kristillisestä viitekehyksestä:

*Herättää toivoa ja luottamusta. Käyttää työvälineinä sielunhoitoa ja rukousta asiakkaan tarpeita ja toiveita kuunnellen ja kunnioittaen. (KD24)*

Hengellisyys ei ole diakoniatyöntekijöiden mukaan itsetarkoitus, vaan se on mukana työntekijän asenteessa ja otetaan puheeksi asiakkaan niin halutessa. Muutama vastaaja nosti esille tavalla tai toisella näkevänsä Kristuksen asiakkaissaan ja haluavansa välittää tämän rakkautta kaikille. Tämä luo perustaa kunnioitukselle ja ihmisarvolle ja konkretisoi diakoniatyön taustalla olevaa kristillistä viitekehystä. Eräs vastaajista halusi korostaa juuri hengellistä näkyä työn olemuksessa:

*Näkisin, että jonkinlainen näky on tärkeämpi kuin loputtomat menetelmät, se tekee työstä hengellisen. Pelkkä sosiaalityö ei ole diakoniaa. (KD18)*

Pelkkä taloudellinen avustaminen ja asiakkaitten neuvonta erilaisissa sosiaalisissa asioissa ei vastaajan mukaan enää ole diakoniaa, vaan kapenee sosiaalityöksi. Aina hengellisyys ei kuitenkaan ole sanallisesti läsnä, vaan tulee esille esimerkiksi läsnäolemisenä.

Spirituaalisesti sensitiivinen sosiaalityö (esim. Canda 1999; 2006; Gray 2008; Payne 2005; Jokela 2010; Hollaway & Moss 2010) määrittelee hengellisyyden yhdeksi elementiksi sosiaalialantyyöhön aineellisen, fyysisen, sosiaalisen ja henkisen ulottuvuuden rinnalle. Suomalaisessa sosiaalityön keskustelussa sitä ei kuitenkaan juurikaan ole vielä noteerattu, joten todennäköistä on, ettei se käytännön sosiaalityön tasolla vielä näy. Seurakunnan diakoniatyön edustama hengellisyys eroaa spirituaalisesti sensitiivisestä sosiaalityöstä nähdäkseni siinä, että diakoniatyöntekijä ammentaa voimavaransa kristillisestä ihmiskäsityksestä, etiikasta ja uskosta, kun taas spirituaalisesti sensitiivinen sosiaalialan ammattilainen kunnioittaa toisen vakaumusta omasta vakaumuksestaan riippumatta. En kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö diakoniatyöntekijät kunnioittaisi toisen vakaumusta, vaan sitä, että hänen työnsä kumpuaa kristillisestä vakaumuksesta.

Antti Särkelä (2001, 123–124) korostaa, että sosiaalialan työntekijän on kyettävä keskustelemaan asiakkaansa kanssa siitä, mitä hengellisyys tälle merkitsee. Sen sijaan sielunhoito ja sosiaalityö tulee hänen mukaansa erottaa toisistaan, koska jumalasuhteen reflektointi kärsii. Särkelä toteaa (2001, 124), että uskonnollisissa yhteisöissä toimiva sosiaalialan ammattilainen on kuitenkin toisenlaisessa tilanteessa, sillä asiakas tietää odottaa sielunhoidon mahdollisuutta.

Asiakassuhde ei sanana kuvaa kaikkien diakoniatyöntekijöiden mielestä

diakoniatyön asiakastyötä riittävästi, sillä se on, kuten yksi vastaaja ilmaisi, enemmänkin ”*sielunkumppanuutta*”. Monet asiakkaat ovat tulleet huonosti kohdelluiksi muissa viranomaisissa, siksi asiakassuhteen rakentaminen saattaa olla myös haasteellista, kuten yksi vastaaja asian ilmaisi. Työn tasapainottaminen hengellisen, henkisen ja taloudellisen tuen antajana vaatii vastanneiden mukaan myös taitoja.

## 5.5 Kuinka se tapahtuu – diakoniatyön asiakasprosessi

Pyysin kyselyyn osallistuneita diakoniatyöntekijöitä kuvaamaan asiakasprosessia yhden tyypillisen asiakassuhteen kautta. Sain yhteensä 25 asiakasprosessikuvausta, jossa työntekijät tarkastelivat asiakassuhteen syntyä ja kulkua aina prosessin päättymiseen saakka valitsemansa asiakastapaamisen kautta. Seuraavassa esitetty diakoniatyön asiakasprosessi on yhteenveto näistä kuvauksista.

Asiakas hakeutuu diakoniatyöntekijän vastaanotolle ottamalla tähän yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse, tekstiviestillä tai tulemalla suoraan päivystykseen, mikäli sellainen käytäntö seurakunnassa on olemassa. Asiakasprosessi on siis käynnistynyt jo siitä tietoisuudesta, että apua on haettava (vrt. Payne 2005, 20). Yhteyttä voi ottaa myös omainen tai viranomainen, jolloin työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Diakoniatyöntekijä varaa asiakkaalle ajan ja sopii paikaksi diakoniatyöntekijän vastaanottotilan, erillisen keskusteluhuoneen, kerhohuoneen, asiakkaan kodin tai jonkun muun tilan. Hän pyytää asiakasta ottamaan mukaan ne asiapaperit, jotka liittyvät tämän tilanteeseen, esimerkiksi toimeentulotukipäätöksen. Samalla hän kartoittaa jo alustavasti tilannetta ja mahdollisia muita avun lähteitä. Lisäksi diakoniatyöntekijä tarkistaa myös, asuuko kyseinen henkilö heidän seurakuntansa alueella.

Mahdolliset aiemmat käynnit diakoniavastaanotolla diakoniatyöntekijä voi tarkistaa asiakastietojärjestelmästä. Asiakastietojärjestelmään kirjataan myös asiakasprosessin eri vaiheissa esille tullut. Tämä on mahdollista, mikäli seurakunnassa on käytössä asiakastietojärjestelmä. Aiemmin asiakastiedot merkittiin asiakaskortteihin, mutta nykyään sähköinen asiakasrekisteri on korvannut vanhan kortiston niin kyselyyn vastanneiden seurakunnissa kuin tutkimusseurakunnassakin. Diakoniatyöntekijä voi konsultoida työtovereitaan, mikäli joku heistä tuntee asiakkaan entuudestaan. Asiakkaan

tuloon valmistaudutaan myös huolehtimalla omasta jaksamisesta sekä vastaanottotilan kunnosta. Aina ei kuitenkaan ole mahdollista valmistautua etukäteen.

Asiakastietojärjestelmä organisoii ja koordinoi diakoniatyöntekijän työtä, mutta vaikuttaa myös asiakkaaseen. Kun työntekijä tarkistaa asiakkaan tietoja asiakastietojärjestelmästä, hän pääsee samalla näkemään myös asiakkaan aikaisemmat käynnit. Lisäksi diakoniatyöntekijöillä on pääsy kirkonkirjojen kautta asiakkaan henkilö- ja perhetietoihin. Sähköinen asiakastietojärjestelmä on mahdollistanut asiakkaan käyntien seuraamisen saman seurakuntayhtymän seurakuntien välillä. Tämä ehkäisee diakonia-avun väärinkäyttämistä. Käytäntö tulee hyvin lähelle sosiaalityön vastaavaa.

Työntekijä varaa ensimmäiseen tapaamiseen tulevalle asiakkaalle riittävästi aikaa tarpeellisen käsityksen saamiseksi asiakkaan elämäntilanteesta. Diakoniatyöntekijät kertovat ajan vaihtelevan 45 minuutista puoleentoista tuntiin. Tarvittaessa työntekijä hankkii asiakkaan tarvitsemaa tietoa etukäteen sekä kartoittaa yhteistyötahoja. Tutkimusseurakunnassa ilmeni kuitenkin, että päivystyksissä henkilöä kohden käytetty aika voi kuitenkin olla murto-osa tästä (ks. myös Kettunen 2001). Uuden asiakkaan tai asiakkaan solmuuntuneen elämäntilanteen johdosta työntekijä varaa uuden ajan mahdollisimman nopeasti lyhyen päivystyskontaktin jälkeen.

Työntekijät panostavat tapaamisen ilmapiiriin luomalla rauhallista ja rentoa tunnelmaa ilman kiireen tunnetta. Ensimmäisessä tapaamisessa kootaan asiakkaan henkilötiedot, perhesuhde ja elämäntilanne tai täydennetään jo aiemmin koottuja.

*Asiakas tuo usein ensitapaamiseen koko elämänhistoriansa. Minun on työntekijänä tärkeä kuunnella ja tallentaa kuulemani. (KD23)*

Työntekijä pyrkii luomaan kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ja jaksamisesta. Hän selvittää sitä, miten tilanteeseen on ajauduttu, toimenpiteet, joita on jo tehty ja keiden kanssa ne on tehty sekä käy läpi asiakkaan mukana olevat dokumentit. Tilannearvion tekemiseen kuuluu asiakkaan oman tilannearvion ja toiveiden kuunteleminen sekä tarkentavien kysymysten tekeminen. Tärkeää on löytää senhetkinen tärkein asia, jota asiakas haluaa käsitellä. Ensimmäisellä kerralla työntekijä kertoo myös siitä, mitkä ovat diakoniatyön mahdollisuudet auttaa.



Mikäli asiakas on taloudellisen avun tarpeessa, tekee työntekijä hänelle talousselvityksen mukana olevien papereiden ja asiakkaan kertoman perusteella. Hän saa ruoka-apua, osto-osoituksen tai hänen asiassaan aletaan valmistella isompaa avustushakemusta. Työntekijä hoitaa asiaa yhdessä asiakkaan kanssa. Samalla työntekijä selvittelee muita avun lähteitä ja yhteistyötahoja ja antaa asiakkaalle näistä tietoja. Työntekijä voi soittaa esimerkiksi velkojille ja sosiaalitoimistoon. Yhteydenpitoa varten hän pyytää asiakkaalta valtakirjan tai muun suostumuksen. Taloudellisen tilanteen selvittelyyn liitetään usein myös talousneuvontaa sekä henkistä apua tai ainakin mahdollisuus siihen.

Jos taas asiakas on tullut diakoniatyöntekijän luokse halutessaan selvittää menossa olevaa elämänkriisiään, aloittaa diakoniatyöntekijä kriisin syiden kartoituksella. Tässäkin tapauksessa hän kartoittaa mahdolliset muut avun lähteet ja yhteistyökumppanit, mikäli se on tarpeen. Keskustelun lisäksi myös hengelliset elementit, kuten rukous, voivat olla läsnä auttamisessa, niin tässä kuin taloudellisessakin avussa, mikäli asiakas niin haluaa.

Diakoniatyöntekijä ja asiakas sopivat mahdollisista jatkotapaamisista sekä siitä, mitä kumpikin tekee seuraavaan kertaan mennessä sekä muusta prosessin etenemisestä (jatkosuunnitelma). Työntekijä saattaa pyytää asiakasta tuomaan vielä uupuvia dokumentteja, joista hän arvelee olevan apua asiakkaan tilanteen selvittelyssä. Työntekijä voi ohjata asiakkaan myös muuhun avunlähteeseen. Lopuksi työntekijä kirjaa saadut tiedot ja tehdyt toimenpiteet asiakastietojärjestelmään sekä tilastoi kirkkohallituksen tilastoihin.

Diakoniatyöntekijä pyrkii tekemään yhteydenotot eri viranomaisiin tapaamisten aikana. Aina tämä ei kuitenkaan onnistu, niinpä hän voi ottaa yhteyttä muihin tahoihin, kuten Kelaan, sosiaalitoimistoon tai velkojiin, asiakkaan luvalla myös tapaamisten jälkeen. Yhteydenotoissa hän saa lisäinformaatiota asiasta sekä sopii työnjaosta muiden tahojen kanssa sekä selvittelee asiakkaansa oikeuksia.

Kun kysymys on taloudellisesta avusta, työntekijä valmistelee pienemät avustusasiat oman seurakunnan diakoniatiiimin kokoukseen, mutta isommat avustusasiat hän vie tarvittaessa seurakuntayhtymän, hiippakunnan tai kirkkohallituksen kriisi- tai diakoniarahastoihin. Hakemusta varten saatetaan vielä pyytää asiakkaalta kirjallinen selvitys elämäntilanteesta. Pienemmissä avustuksissa oman seurakunnan diakoniatyöntekijät pitävät tiimikokouksen, jossa he päättävät annetaanko avustusta ja minkä suurui-

sena. Muista isommista avustuksista päätetään asianomaisen tahon tarkoitukseen valitsemissa työryhmissä.

Diakoniatyöntekijä joutuu usein selvittelemään asiakkaan tilannetta useampien tapaamisten aikana kokonaiskuvan saamiseksi. Esimerkiksi diakoniatyöntekijä voi taloudelliseen avustamiseen liittyen olla yhteydessä velkojiin, velkaneuvontaan ja muihin taloudellisen tuen lähteisiin ennen kuin päätöksenteko isomman taloudellisen tuen antamisesta on mahdollista tehdä. Sen sijaan osto-osoitus kauppaan on mahdollista antaa välittömästi, jos työntekijä katsoo sen aiheelliseksi. Akuutin auttamisen lisäksi osa asiakkaista tarvitsee pitempiaikaista tukea, jotkut jopa vuosia kestävää.

Jos asiakas on jo saanut taloudellista apua isommista rahastoista, diakoniatyöntekijä selvittää hänelle, ettei sitä voi saada enää uudelleen. Samalla hän kertoo mahdollisuudesta keskusteluapuun. Asiakas törmää jatkossa uuden isomman avustustarpeensa kanssa erityisesti kirkon diakoniarahaston hallinnan käytäntöön, jonka mukaan avustusta on mahdollista saada vain kerran elämän aikana. Monet diakonian asiakkaista elävät kuitenkin koko elämänsä pienillä tuloilla, jossa talouden kriisiytyminen uudelleen on enemmän kuin todennäköistä.

*Asiakkaan kanssa tavataan useamman kerran, keskustellaan ja seurataan tilanteen etenemistä. Sielunhoidolla on suuri osuus tapaamisissa, mahdollisuutta keskusteluun ei muualla juuri ole... Pidän yhteyttä yht.työkumppaneihin seuraten, että asiat etenevät kuten sovittu. (KD7)*

Jotkut asiakkaista haluavat jatkaa myös muuten elämänsä selvittelyä. Työntekijä seuraa tilannetta ja asiakas voi työstää asiaansa myös tapaamisten välillä esimerkiksi kirjeillä. Apua myös arvioidaan, onko se oikeaa ja riittävää. Asiakas kertoo, miten toimenpiteet ovat onnistuneet. Jatkotapaamiset ovat usein aluksi tiheämmin, myöhemmin harvemmin. Mikäli asiakkaalla on perhe, diakoniatyöntekijä voi perheongelmissa tavata myös puolisoa yhdessä ja erikseen sekä muita perheenjäseniä.

Asiakassuhde päättyy yleensä yhteiseen sopimukseen. On sovittu tapaamiskertojen määrä, mutta usein tapaaminen päättyy siihen, että avustus maksetaan ja laskut saadaan hoidettua. Työntekijä voi myötäellä asiakkaan prosessia ja iloita annetusta avustuksesta yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä voi ohjata asiakkaan myös vertaisryhmään tai muuhun toimintaan.

Joskus seurakunnasta järjestyy lähimmäinen, joka jatkaa yhteydenpitoa asiakkaan kanssa tai asiakkaan verkostot ovat muuten selkiytyneet. Työntekijä varmistaa, ettei asiakas jää yksin ja että kontaktit muissa palvelujärjestelmissä tai avunlähteissä jatkuvat. Asiakkaan asiat saavat usein ryhtiä yhteisestä työskentelystä viranomaisten kanssa. Jatko saattaa kuitenkin jäädä myös avoimeksi, jolloin asiakkaan kanssa sovitaan, että tämä ottaa tarvittaessa yhteyttä. Aina työntekijällä ei ole kuitenkaan aikaa keskittyä asiakkaan asiaan syvemmin, mutta

*[a]ina jätetään ovi auki keskusteluavun ja tuen saamiseksi kriisin yllätyksessä. (KD14)*

Elämän ongelmista keskusteluapua hakeneiden kanssa tehdään yhteen-vetoa ja vähitellen harvennetaan käyntejä. Toisinaan käy niin, ettei asiakas enää jaksu tulla, toisinaan taas asiakas jatkaa voimaantuneena ja eheytyneenä elämäänsä. Tiivistetty kaavio asiakastyön prosessista löytyy liitteestä 5. Kaavio ei kuitenkaan kerro, mitä tapahtuu niille asiakkaille, jotka syystä tai toisesta jäävät pois asiakasprosessista.

Sosiaalityön tutkimuksessa asiakasprosessin vaiheita on tiivistetty eri tavoin. Mikko Mäntysaari (1991, 145) jakaa sosiaalityön asiakasprosessin tai pikemminkin asiakkaan kohtaamisen neljään osaan: etuudesta neuvottelemiseen, muista palveluista informoimiseen, aktivointiin ja sosiaaliseen seurusteluun. Heli Valokivi (2002, 181) puolestaan tiivistää kohtaamisen elementit kuuntelemiseen, kannustamiseen ja vaihtoehtoista informoimiseen. Diakoniatyön asiakasprosessia on tutkittu taloudellisen avustamisen osalta. Juntunen (2006, 79) päätyy jakamaan taloudellisen auttamisen aineelliseen apuun, viranomaisyhteistyöhön, neuvontaan ja ohjaukseen, keskusteluun ja myötäelämiseen, rohkaisemiseen ja kannustamiseen sekä hengelliseen auttamiseen. Oma tarkoitukseni ei ole kuitenkaan tarkastella asiakastyön prosessia sinänsä, vaan tuoda prosessista jatkossa esille asiakkaan toimintapaikasta kohtia, jotka tekevät näkyviksi diakoniatyön hallinnan suhteita.

Diakoniatyöntekijöiden kuvaama asiakastyönprosessi kertoo asiakassuhteen kehittymisestä työntekijän näkökulmasta. Työntekijä luo kohtaamista koordinoivat rakenteet: puhelinajat, vastaanottoajat ja -tilat. Hän myös luo reunaehdot avulle. Toisaalta myös diakoniatyöntekijä on näiden reunaehtojen vanki. Tiloihin hän on harvoin voinut vaikuttaa. Myös seurakunnan

tai seurakuntayhtymän yhteiset päätökset avustusten summista ja kerroista rajoittavat diakoniatyöntekijän mahdollisuutta auttaa. Toisaalta yhteiset sopimukset ovat ohjeita, joista on mahdollista poiketa silloin, kun erityisiä perusteita löytyy. Asiakas ei juurikaan voi vaikuttaa olosuhteisiin. Toki kotiin kutsuttaessa kohtaaminen tapahtuu asiakkaan omassa elinympäristössä, mutta vastaanotolle tullessaan hänen on suostuttava niihin olosuhteisiin, joita siellä on tarjottavana.

Institutionaalisen etnografian näkökulmasta asiakasprosessia kuvaava selonteko on puutteellinen sen yksityiskohdista huolimatta. Minun olisi pitänyt mennä pitemmälle, vielä pienempiin yksityiskohtiin saadakseni riittävästi tietoa institutionaalista etnografiaa ajatellen. Kuvauksen käyttökelpoisuus tässä yhteydessä onkin lähinnä siinä, että tutkimuksen lukija saa kuvaa siitä, miten diakoniatyön asiakasprosessi kulkee. Mitä siinä todella tapahtuu, jää seuraavien lukujen kerrottavaksi.



## 6 ASIAKAS, TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN JA HALLINNAN KÄYTÄNNÖT

### 6.1 Tapausseurakunnan tilanne

Tapausseurakunta valikoitui kyselyyn osallistuneen yhtymän seurakuntien joukosta. Se sijaitsee pääkaupunkiseudulla ja on tyypillinen kaupunkimainen lähiö omakotitalo- ja kerrostaloalueineen. Seurakunnassa on jäseniä hieman yli 17 000 henkeä, mikä on vajaa 70 % alueen asukkaista. Diakoniatyöntekijöitä seurakunnassa on viisi, joista yksi on johtava diakoniatyöntekijä ja yksi oli tutkimusajankohtana irrotettu asiakastyöstä projektityöhön.

Diakoniatyön asiakastyön arki hahmottuu tutkimuksessani kyseisen seurakunnan välityksellä. Diakoniatyötä leimaa kahtiajakautuneisuus, jossa asiakastyö ja muu työ muodostavat toisistaan usein hyvinkin irralliset kokonaisuudet. Etnografisin menetelmin seurasin valitun seurakunnan diakoniatyön arkea erityisesti asiakastyön osalta. Havainnoinnin ja asiakaitten haastattelujen perusteella alkaa vähitellen hahmottua diakonian asiakastyön arki ja sen kompleksisuus asiakkaan toimintapaikasta tarkasteltuna. Monilla asiakkailla on taloudellisia vaikeuksia, siksi he tulevat diakonipäivystykseen kyselemään taloudellista apua vaikeuksiinsa. Useimmat niistä, jotka ovat varanneet etukäteen ajan, ovat niitä, joiden kanssa käydään pitempiä keskusteluja.

Tässä luvussa tuon esille asiakkaitten, mutta myös työntekijöiden arjen kokemuksia diakoniatyöstä. Arjen kokemusten kautta näyttäytyvät myös monet yhteiskunnalliset hallinnan suhteet, joihin on mahdollista päästä käsiksi tutkimalla asiakkaitten arkea tarkemmin. Mitä kätkeytyykään kokemusten taakse, kun raapaisemme asiakastyötä pintaa syvemmillä? Minäkalaisia diakoniatyön merkityksiä asiakkaiden kokemuksista avautuu?

## 6.2 Kymmenen euron tarinoita kurjuudesta

### 6.2.1 Iina ja Lassi kaupan kassalla

Diakoniatyön asiakkaat tulevat diakoniatyöntekijän luokse hyvin usein taloudellisissa vaikeuksissa. Näin tekee myös Iina. Hän on 48-vuotias sairauseläkeläinen, joka elää yksin vuokra-asunnossaan. Iina kärsii sekä mielenterveydellisistä ongelmista että erilaisista fyysisistä sairauksista. Tuloikseen hän saa suurin piirtein minimieläkkeen verran, sillä työvuosia ei ehtinyt kertyä kovinkaan monta. Diakoniatyöstä Iina on vuosien varrella hakenut apua silloin tällöin, kun talous menee tiukoille. Kuukausittain hän ei kuitenkaan käy. Hän antaa ymmärtää, ettei mielellään hae avustusta. Pääsen seuraamaan tilannetta, jossa Iina hakee diakonia-avustusta housuihin. Entiset vaatteet eivät sairaudesta johtuen mahdu enää päälle eikä varaa uusiin ole. Diakoniatyöntekijä kuuntelee Iinaa ja päättää myöntää hänelle 40 euroa osto-osoituksena läheiseen kauppaan housujen ostoa varten.

Iina tulee diakoniatyöntekijän vastaanotolle vaikeassa elämäntilanteessa. Iinan arki on organisoitunut elämäksi pienillä tuloilla, mikä säätelee hänen käyttäytymistään ja supistaa elämänpiiriä. Diakoniatoimistosta saatava mahdollinen apu tuo hänen arkeensa lisämahdollisuuksia. Hänellä ei ole rahaa, mutta on tarve saada housut. Iina on diakoniatyöntekijälle tuttu, siksi tämä ei kysele kaikkea mahdollista eikä vaadi esimerkiksi tulotietoja tai toimeentulotukipäätöstä nähtäväksi. Iina kertoo jonkin verran elämäntarinaansa, jonka diakoniatyöntekijä on kuullut useasti, mutta nyt erityisesti hän kertoo syistä, miksi hän tarvitsisi uudet housut. Hän kertoo kokemuksistaan siitä, mitä on elää minimitoimeentulolla ja keskellä erilaisia elämän vaikeuksia. Hänen elämäntilanteensa huolet ovat vahvasti läsnä myös hänen ruumiissaan: sairaudesta johtuva lihominen rajoittaa ruokavaliota ja vaatteiden käyttöä. Kertomalla tarinansa hän toivoo saavansa housut ja mahdollisesti ruokaa. Diakoniatyöntekijä kuuntelee ja vastaanottaa tarinan sekä tekee tilannearvion.

Institutionaalisessa etnografiassa huomio kiinnittyy kokemuksen taustalla oleviin yhteiskunnallisiin suhteisiin. Iinan tarina paljastaa, miten diakonian arjessa näkyvät erilaiset vaihtosuhteet, joissa valta on eri tavoin läsnä. Hän vaihtaa tarinansa kurjuudesta neljäänkymmeneen euroon, jotka diakoniatyöntekijä hänelle myöntää. Iinan hyödyke on tarina kurjuudesta,

diakoniatyöntekijän hyödykkeitä puolestaan ovat osto-osoitus ja empatia. Kohtaamisessa Iina saa haluamansa, mutta tarina jatkuu.

Olen haastattelemassa Iina hänen kotonaan. Kysyn Iinalta, miten housujen osto sujui.

*I: Joo ja sitmä tota tiätsä se oli niin älytön reissu ku voi olla [...] mä jouduin pyytään niinku myyjän mun avuks että keksi mulle jotain halpaa ja jotain ja niinku että, jotkut housut, jotka ei niinku kiristäs*

*U: Ymm*

*I: tästä, ku mua ei nyt saa kiristää, ni me ei löydetty mitään housuja, et me löydettiin sit kato mulle paita ja sit [myyjä] sano täältä, et ota tommost...et tääl on semmosia niiku sukkahousuja, jotka on niinku tähän asti, näitä eiks ne oo leg-, onks ne leggingsejä vai*

*U: Ne on niitä leggingsejä joo*

*I: Että tota, et sä voit aivan hyvin niinku silleen pitää, no sitku mä meen kassalle, [...], ni mä tuun siihen, ni siinä alko tiätsä kauhee väittely että ne ei voi myydä mua, mulle niitä leggingsejä, koska siihen on kirjoitettu housut*

*I: [...] ne yritti soittaa tonne Eevalle [diakoniatyöntekijä] ja kaikkee tiätsä, mut ei ne saanu kiinni, sit sielt tulee niinku yks täti ja sanoo että minä otan tämän vastuulleni. No sit oli lähteny se autoki<sup>1</sup> pois, sit mä kävelin niillä, mut ku oli ainoot kengät ja ainoot housut ni tota ku se meni nii, mulla, siis se oli niin kova rankkasade, ni mulla oli kato kiviä ja vetä niinku ne lahkeet tänne asti täynnä (näyttää polvitaiepeisiin)*

*U: Voi ei*

*I: Mult tippu kokoajan housut jalasta, ku mä laahustin himaan, mutta tulipaha nyt käytyy siellä, mutta se että mua niinku alko noloistuttaa siinä kassalla,*

*U: Varmasti nii*

*I: koska mä tunsin itteni nii myymälävarkaaks tai semmoseks, niinku että ku kovaan ääneen, että ei teillä oo oikeutta niinku, tässä lukee leggings [housut] ja sit mä sanoin tällä tavalla että herranjumala, et tota et housut ku housut. (Iina)*

Käydessään housuostoksilla Iina vaihtaa diakoniatyöntekijältä saamansa osto-osoituksen nöyryyttävään kokemukseen kaupan kassalla. Hän saa

<sup>1</sup> Sairautensa vuoksi Iinalla on käytössään taksiseteleitä.



loppujen lopuksi vaihtokaupassa myös leggingsit, koska joku kaupan henkilökunnasta tulee häntä puolustamaan. Kaupan henkilökunnan käytös pahentaa Iinan nöyryytystä. Hän on joutunut nöyrytykseen ensimmäisen kerran jo hakiessaan apua diakoniatyöntekijältä huomattaessaan, että nyt hän ei enää pärjää yksin, vaan tarvitsee apua. Siitä nöyryytyksestä hän kuitenkin on selvinnyt diakoniatyöntekijän empaattisen suhtautumisen vuoksi. Kaupan kassalla tapahtuva nöyryytys on moninkertainen, sillä siihen liittyy julkinen häpeä. Jonossa takana ja kuuloetäisyydellä muutenkin olevat asiakkaat pääsevät osallisiksi Iinan kurjuudesta. Heillä on mahdollisuus kokea myötähäpeää tai ylemmyyttä siitä, etteivät itse ole samassa tilanteessa. Iina saa myös kokea häpeää siitä, että on ikään kuin väärinkäyttämässä saamaansa osto-osoitusta ostamalla leggingsit osoitukseen kirjoitettujen housujen sijaan. Nöyryytystä korostaa vielä se, että kotimatkasta tulee toisenlainen kuin hän on suunnitellut. Ainoat housut ja kengät kastuvat sateessa ja hän saa kiskoa putoamaan pyrkiviä märkeä housuun jatkuvasti ylös, että ne kestäisivät päällä.

Myös alle kolmikymppinen Lassi on kokenut samanlaista kohtelua kaupan kassalla ostaessaan ruokaa diakoniatyöntekijältä saamallaan osto-osoituksella:

*U: Ooksä saanu yleensä, kun tätä taloudellista tukee oot saanu seurakunnasta, ni nimenomaan niitä osto-osotuksia sinne*

*L: Joo mut tosin en enää niitäkään voi kyllä niinku ottaa vastaan sillee, koska viimeks ku mä kävin tossa ostamassa ruokaa siellä, ni tää kassahenkilö nous ihan pystyy sielä ja heilutti sitä maksusitoumusta, että täällä on yks sosiaalitoimiston asiakas*

*U: Joo*

*L: ja mua rupes nii hävettää ja mä, siis mul on muutenkii pieniä paniikkihäiriön oireita tullu täs vuosien varrel, ni siel oli hirveesti ihmisiä mun takana ja ne rupes naureskelee siellä ja kattelemaan niinku, et eikö tolla oo niinku varaa edes ostaa ruokaa*

*U: Joo*

*L: ja se oli siis niin nolo tilanne ku voi olla, siis se oli hirveä tilanne*

*U: Joo*

*L: mä halusin juosta sieltä kaupasta ulos*

*U: Joo*

*L: siis niin nöyryyttävää, siis hirveätä*

*[...]*

*L: Se on niinku, et tulee heti semmone leima otsaan. (Lassi)*

Lassikin vaihtaa diakoniatyöntekijältä saamansa osto-osoituksen nöyryyttävään kokemukseen kaupan kassalla. Diakoniatyöntekijä on minulle aiemmin sanonut, että he myöntävät osto-osoituksia mieluummin nimenomaan kyseiseen kauppaan, koska se on pieni eikä siellä kassalla ole syntynyt ongelmia niin kuin suuremmassa, jossa Iina asioi. Kaupan pienuus ei kuitenkaan varjellut Lassiä nöyryyttävältä kokemukselta, vaan hänestä tuntuu, ettei hän voi enää ryhtyä vastaavanlaisiin vaihtokauppoihin jatkossa, sillä se on hänen psyykelleen liian nöyryyttävää. Lassin arki on kuitenkin jatkuvaa taiteilua talouden kanssa, koska hän on maksanut jo kahdeksan vuotta ulosotossa olevia velkojaan siten, että hänelle jää vain toimeentulotukinormiin verrattava suojaosa käyttöön kuukaudessa. Tämä merkitsee jatkuvia ongelmia tulojen ja menojen kanssa ja arjessaan hän on joutunut turvautumaan vuosien varrella monin tavoin diakoniatyön taloudelliseen tukeen. Vaihtosuhteen nöyryyttävyys näyttää nyt kuitenkin muodostuvan hänelle jatkossa esteeksi avun hakemiselle ainakin tässä muodossa.

Diakoniatyö joutuu näissä tilanteissa ehkä tarkoittamattaan osalliseksi asiakkaitensa nöyryytyksestä. Avustusjärjestelmään on kuitenkin sisälle kirjoitettu nöyryytyksen mahdollisuus. Nöyrytymisen ulottuvuus voi hyvin olla sidoksissa diakoniatyön kurinpitokysymyksiin. Teoriassa diakoniatyöntekijällä ei ole mahdollisuutta juurikaan vastaavanlaiseen kontrolliin kuin sosiaalityöntekijällä, jolla on mahdollisuus asettaa ehtoja ja rajoitteita tietyn avun saamiselle. Diakoniatyön kurinpito voikin verhoutua nöyryyttämiseen, joka näyttäisi olevan jossain muualla kuin diakoniatyössä itsessään. Mutta osallistuessaan nöyryytyksen mahdollistavaan prosessiin on diakoniatyö kuitenkin osa sitä.

### *6.2.2 Osto-osoitus – arjen organisoija ja leimaaja*

Useimmat tutkimusseurakunnassa tapaamani asiakkaat tulivat diakoniatyöntekijän vastaanotolle vasta, kun kotona ei ollut enää juuri mitään syötäväksi kelpavaa. 46-vuotias Pasi edustaa tässä mielessä tyypillistä diakoniatyön asiakasta, joka tulee diakoniatöimistöön vasta, kun lähes kaikki

elintarvikkeet ovat kotona lopussa.

*Pasi: Mä jotekee niinku, mä yritän niinku pysähtyy tähän hetkeen ja yritää elää niinku päivä kerrallaan, mut koko ajan on niinku semmone huoli tulevaisuudesta ja mä oon niinku taloudellisesti, mä oon niin ahtaalla, et tota noin ni, et että ni esmerkiks jos mä nyt saan kymmene euroo, ni mä en oikei tiijä, et mitä mä sillä tuolta kaupasta, mulla ei oo kahvii, mulla ei oo edes wc-paperia kotona, mä oon aivan jumissa. (Pasi)*

Kun ihmisellä ei ole kaapissaan juuri mitään ja hygieniatarvikkeetkin ovat loppu, vaatii tarinan vastineeksi saatu rahallinen kymmenen euron hyödyke erittäin rationaalista suhtautumista siihen, mihin hyödykkeisiin saatu avustus vaihdetaan. Avustussumman pienuus ahdistaa kaupassa, kun moni asia kotona vaatii täydentämistä. Summan pienuus vähentää myös valinnanvapautta, sillä se on käytettävä välttämättömimpään niistä monista puutteista, joita kotona on. Köyhät joutuvat maksamaan ostoksistaan useimmiten muuta väestöä isomman hinnan, sillä he eivät voi kikkailla alennuksilla ja hankkia useampia tuotteita kerralla, koska siihen ei yksinkertaisesti ole varaa. Muutenkin ostokset tehdään silloin, kun on rahaa ja tarvittava hyödyke on loppunut, oli se tarjouksessa tai ei. Säästäväinen elämäntapa vaatii tiettyä joustavuutta rahankäytössä.

Osto-osoitus on myös merkittävä diakoniatyötä ja sen sidosryhmiä laajasti organisoiva tekstuaalisesti välittynyt hallinnan käytäntö. Se sitoo yhteen seurakunnan, asiakkaan ja kaupan ja koordinoi niiden toimintaa. Diakoniatyöntekijät myöntävät avustuksia sekä ruokaan että muihin mahdollisiin tarpeisiin, kuten vaatteisiin, osto-osoituksena johonkin nimettyyn kauppaan. Väärinkäytösten välttämiseksi diakoniatyöntekijät erittelevät tarkkaan, mihin osto-osoitusta saa käyttää, mikä mahdollistaa diakoniatyön kontrollin. Diakoniatyöntekijät saavat myös kaupasta takaisin kuitit, joista he voivat tarkistaa, mihin annettu raha on käytetty. Tämäkin mahdollistaa kontrollin. Jos avustuksen saaneen ostokset ovat diakoniatyöntekijän mielestä kyseenalaisia, voi hän perustaa seuraavan avustuspäätöksen saman henkilön kohdalla tähän tietoon. Elintarvikkeiden ja hygieniatarpeiden osto-osoituksiin varatut rahat tulevat yhtymän yhteisestä tarkoitukseen varatusta budjetista, jonka sääntöjä on noudatettava. Samaa asiakasta ei voi avustaa liian usein tai yhdessä sovittua summaa enempää. Jos diakonia-

työntekijä katsoo tarpeelliseksi avustaa enemmän, hänen on löydettävä raha seurakunnan omasta avustustoimintaan varatusta budjetista.

Osto-osoitukseen kirjoitettu summa kertoo asiakkaalle, millä rahamäärällä hän voi tehdä ostoksia. Osto-osoitus sinällään rajoittaa ja valinnanvapautta, sillä sitä voi käyttää vain kirjoitettuun kohteeseen seurakunnan valitsemissa kaupassa. Kun asiakas saa käteensä viikon menoihin tarkoitetun kymmenen tai kahdenkymmenen euron osto-osoituksen, on hän vapautensa valita itse ostoksensa näennäinen. Valinnanvapaus on tosin parempi osto-osoituksen kohdalla kuin ruokakassin tai leipäjonon kohdalla, jossa jaettavaksi saatu ruoka määrittelee sen, mitä kunkin on mahdollista saada. Myös osto-osoitukseen kirjoitettu lisä, vain elintarvikkeita ja hygieniatuotteita, rajaa hänen tarpeitaan. Jos osto-osoitus on myönnetty tiettyyn kohteeseen, on valinnanvara vielä pienempi, kuten Iinan housujen oston kohdalla oli kyse. Näin asiakkaan valinnanvapaus on kutistunut lähes minimiin. Asiakas voi pyrkiä käymään kaupassa silloin, kun arvelee siellä olevan vähiten asiakkaita, mutta tätä on kuitenkin mahdoton ennakoida. Hän ei voi myöskään valita, keitä hänen taakseen sattuu kassajonossa ja sitä, mitä nämä mahdollisesti hänestä ajattelevat.

Osto-osoitus määrää myös myyjän käyttäytymistä. Kaupan henkilökunta vaihtuu jatkuvasti eivätkä uudet kassahenkilöt ole välttämättä tietoisia siitä, miten menetellä, kun joku saapuu tekemään ostoksia seurakunnan osto-osoituksella. Lisäksi hämmennystä voi aiheuttaa se, että ostopäätös ei ole aivan osto-osoituksen mukainen. Mikäli myyjä on saanut perehdytyksen asiaan, hänen on mahdollista toimia hienotunteisesti ja huomiota herättämättä kassalla. Tämä on mahdollista, jos ostotapahtuma menee rutiinien mukaan eli vastaa osto-osoitukseen kirjoitettua ja myyjä tuntee osoitukseen liittyvät toimenpiteet. Ongelmia voi syntyä silloin, kun rutiineissa tulee poikkeama, myyjä ei tunne osto-osoitukseen liittyviä käytäntöjä tai ostettavaksi aiotut tuotteet eivät vastaa osoitukseen kirjoitettua. Tällöin myyjä joutuu joko hakemaan apua, epäämään oston tai joustamaan. On todennäköistä, että mitä nuorempi ja lyhyemmän työhistorian omaava myyjä on kysymyksessä, sitä epävarmempi hän on tilanteessa. Tilanne tarjoaa myyjälle tilaisuuden käyttää myös valtaa.

Avun antaminen ilman minkäänlaisen kontrollin ja vallan ulottuvuutta on vaikeaa kaikessa auttamistyössä. Yhtäältä on kysymys asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja toisaalta siitä, että kaikki eivät kykene tekemään sel-

laisia ratkaisuja, jotka helpottaisivat heidän arkeaan, jolloin auttamistahot ryhtyvät kontrolloimaan antamaansa apua, jotta se menisi siihen, mihin se on tarkoitettu. Kirkolla on vahva perinne kontrolloimisessa. Esimerkiksi kirkon vastuulla aina vuoteen 1865 asti ollut köyhäinapu oli sidoksissa siihen, kuka apua ansaitsee. (Pulma 1994, 24–33, 41–48.) Asiakkaan itsemääräämisoikeus kapenee osto-osoituksen myötä siihen tarkoitukseen, mikä asiakastilanteessa on neuvoteltu. Neuvottelun tulosta tulkitsee vielä kaupan myyjä, joka voi omalla tulkinnallaan aiheuttaa diakonian asiakkaalle tukalan tilanteen. Joidenkin asiakkaiden kyvyttömyys tehdä niin sanotusti järkeviä ostoksia kaventaa myös niiden valitsemismahdollisuuksia, joilla tällainen kyky olisi. Näin osto-osoituksesta muodostuu tekstuaalinen hallinnan käytäntö, joka määrää, miten asiakkaan arkisiin askareisiin kuuluva ostotapahtuma muotoutuu ja mitä hän voi hankkia. Asiakkaan kuuliaisuus, eli hänen kykynsä hoitaa ostoksensa ohjeiden mukaan, on eräänlaisia hurskautta, joka todennäköisesti tulee asiakassuhteessa palkitukseksi mahdollisilla osto-osoituksilla myöhemminkin.

Tilanteissa, joihin Iina, Lassi ja monet muut diakoniatyön asiakkaat joutuvat, on helppo stigmatisoitua pärjäämättömäksi tukien varassa eläväksi. Kuten sosiaalityön asiakkuus, voi myös diakoniatyön asiakkuus leimata ihmistä. Leima tulee lyötyä otsaan mahdollisesti jo omaa vuoroa jonotettaessa ennen diakoniavastaanotolle pääsyä, mutta varmasti se tulee kaupan jonossa silloin, kun kassahenkilö ei osaa hienotunteisesti työskennellä saamansa osto-osoituksen kanssa. Helposti leimaa lyövässä tilanteissa onkin erittäin suuri merkitys sillä, miten asiakkaan ja diakoniatyöntekijän välinen vuorovaikutus toimii (vrt. Pösö 2002, 113; Granfelt 1998, 177). Asiakkaan kohtaamisen tavoitteena ovat aina myös taloudellisen avun tilanteissa asiakkaiden kokonaisvaltainen elämäntilanteen arvioiminen ja ongelmien kokonaisvaltainen selvittäminen (Diakonian avustustoiminnan periaatteet i.a.). Periaatteet eivät kuitenkaan estä stigmatisoitumista, mikäli rakenteet mahdollistavat niiden syntymisen.

Stigmatisoitumista pohtinut Erving Goffman (1990/1963) pitää sitä ympäristön aiheuttamana. Kun muut leimaavat erilaisen käyttäytymisen poikkeavaksi ja oudoksi, aiheuttavat he siten suhtautumisellaan erilaisuuteen perustuvan stigman. Näin tapahtuu myös diakoniatyön asiakkaille. Huolestuttavinta on, että leiman saanut osallistuu tähän itseään stigmatisoivaan prosessiin pitäessään omaa tilannettaan epänormaalina ja toisten tilannetta

normaalina. Moraalinen ura (Goffman 1990/1963, 45–55) syntyy, kun stigmatisoitunut henkilö tulee tietoiseksi stigmastaan ja alkaa kehitellä selviytymisstrategioita pystyäkseen elämään erilaisuutensa kanssa joko sen kätkien tai esille tuoden. Huomionarvoista on kuitenkin se, että leimattu katsoo itseään ikään kuin normaalien näkökulmasta. Lassin tarinasta on nähtävissä erityisen vahvasti se, että hän näkee itsensä normaalien näkökulmasta epänormaalina, ihmisenä, jolla ei ole varaa ostaa edes ruokaa. Halu piilottaa oma epänormaalius ilmenee pohdinnassa, voiko hän jatkossa enää turvautua diakonia-apuun.

Varsinkin taloudelliseen avustamiseen liittyy aina kontrollia, joka voidaan nähdä auttamisen käänköpuolena. Kontrollin avulla määritellään normaalina pidettyä toimintaa ja se on sidottua harjoittajansa ideologiseen ihmiskäsitykseen. Asiakassuhteessa kontrolli on kuitenkin pulmallista, sillä se kohdistuu helposti juuri hauraimpiin jäseniin yhteiskunnassa. Kontrolli näkyy muun muassa lainmukaisuuteen vetoamisessa, asiakkaan moraalin vartiointina, tarkkailuna sekä erilaisena säätelynä, jotka kohdistuvat kulu-tukseen ja kansalaisena toimimiseen. (Pohjola 1996, 70, 90, 96; ks. myös Hoikkala & Roos 2000, 17.) Nämä asiakassuhteeseen liittyvät hierarkian, kontrollin ja moraalin ylläpitämisen ulottuvuudet ilmenevät Anneli Pohjo-lan (2006, 44) mukaan kahdella tasolla. Ensinnäkin ne ilmenevät rakenteel-lisena valtana työntekijän sosiaalistaessa asiakastaan norminmukaiseksi kan-salaiseksi. Toiseksi se voi ilmetä asiakassuhteeseen liittyvänä mikrovaltana, joka usein on huomaamatonta. Mikrovaltaa työntekijä käyttää esimerkiksi mitätöidessään asiakasta, osoittamalla välinpitämättömyyttä tämän esille nostamiin asioihin tai epäluottamuksen ilmapiirillä. (emt., 45–59.) Kun asiakkaalta viedään mahdollisuus toimia omana itsenään, voidaan äärim-mäisissä tapauksissa puhua jopa minuuden riistosta (Goffman 1997/1969). Diakoniatyössä vallan ulottuvuudet näkyvät hienovaraisemmin kuin julki-sen sektorin toiminnassa. Palaan diakonian vallan kysymyksiin vielä useasti jatkossakin.

### **6.3. Kun omin neuvoim ei pärjää**

#### *6.3.1 Nöyryyttävä apu*

Taloudellisen avun saaminen diakoniatyöntekijältä ei ole automaatio, vaan se perustuu diakoniatyöntekijän arvioon asiakkaan tilanteesta. Vaikka osal-

listuvan havainnoinnin aikana ei avustusta evätty, tuli haastatteluissa vastaan asiakkaita, joilta avustus oli juuri evätty. Heidän kertomuksensa avustuksen myöntämättä jättämisestä eivät kuitenkaan kertoneet varsinaisesta nöyryytyksen tunteesta, sillä diakoniatyöntekijät olivat käyttäneet aikaa heidän kanssaan juttelemiseen. Silti uskallan arvella, että avustuksen myöntämättömyyteen liittyy eräänlaista häpeän tunnetta siitä, että on uskaltautunut hakemaan apua, jota ei ole voinut saada. Taloudellisen avun pyytäminen voi olla joillekin asiakkaille hyvin vaikeata. Asiakkaan tunne siitä, että omin avuin olisi pärjättävä, voi olla hyvinkin vaikea alkulähtökohta hyödykkeiden vaihtoon, kuten seuraavat Lillin ja Pasin toteamukset kertovat.

*L: ja ja tota kun on nii vaikee pyytää apua*

*U: Ymm*

*L: Se on jotain kummallista, se on nii vaikeeta, varsinki taloudelline as-, ongelma, ni se on jotain niin nöyryyttävää. (Lilli)*

*P: siis on sillä lailla, että mä koen syyllisyyttä siitä, että mä oon tään ikäne ja iso mies ja näin, että koen niinku sillä lailla, että mä oon niinku ihan työkykyinen, niinhä mä oonki. Mul on niinku henkisesti niinku voimavarat loppu. (Pasi)*

Taloudellista apua hakiessaan tällainen asiakas joutuu nöyrytymään ja tunnustamaan vaihtoprosessissa sen, ettei pärjääkään omin neuvoin, kuten jo Iinan tapauksessa edellä tuli jo esille. Asiaa monimutkaistaa se, mikäli asiakkaalla on toimeentulotukinorminmukaista ylijäämää. Nöyryytys on tuttua jo viranomaisissa asioidessa:

*L:...koko aikana siel [sairaalassa] mä näin ensimmäisen kerran lääkärin ja se kirjotti mut saman tien ulos sielt, vaik mä oon just kertonu, et mulle on näin ja näin ja näin kamalaa tapahtunu, ni se kirjottaa mut ulos sieltä. Sit mä niinku, mä vaan lähin sieltä ovet paukkuen, nyt mä oon taas takasin siellä, mä joudun taas samoja henkilöitä kattoo siellä, jotka niinku potkas mut ulos edellisellä kerralla. (Lilli)*

Nöyrytymisen prosessissa ensimmäinen nöyryytyksen vaihe on, kun asiakkaan on myönnettävä avun tarpeensa ja haettava sitä. Toisen nöyryytyksen

hän kohtaa, kun häneltä evätään haettu apu. Uusia nöyryytyksiä seuraa, kun asiakas joutuu yhä uudelleen hakeutumaan häneltä avun aikaisemmin evänneiden henkilöiden luokse apua saamaan, oli kysymyksessä sitten taloudellinen tai muu apu. Tällaisessa tilanteessa työntekijän tapa kohdata asiakas on erittäin ratkaiseva, eli onko hän lisäämässä asiakkaan nöyryytyksen tunnetta vai auttamassa tätä siitä ylös. Nöyryytyksessä on kysymys vallasta. Asiakkaan vallattomuuden kokemus on alimmillaan silloin, kun hän nöyryty hakemaan apua, jota hän ei saa. Samaan aikaan asiakkaan on kuitenkin osoitettava, että hän on kiitollinen siitä avusta, jota saa tai on jo saanut.

*U: No minkälaista se henkinen tuki on sitte ollu, mitä sä oot saanu?*

*L: No se tota niin, kirkon puolesta, siis diakonian puolesta, ni se on ollu ihan tosi positiivista, hyvää, mut tosiaan niinku resurssit ei riitä*

*U: Joo, sä olisit tarvinnu enemmän*

*L: Ymm, mut, mut emmä oo yhtään epäkiitollinen siitäkään sillee. (Lilli)*

Lilli elää arkeaan siis kiitollisuuden, nöyryytyksen ja tarpeen välisessä ristiriidassa. Avunhakemiseen liittyvä häpeä on kerta toisensa jälkeen kyettävä työntämään taaemmaksi silloin, kun avun tarve ylittää häpeän määrän. Jotkut pitkäaikaiset asiakkaat turtuvatkin vaihtosuhteessa mahdollisesti syntyvään nöyryytykseen. Siihen he ovat kehittäneet erilaisia suhtautumistapoja, joiden avulla on helpompi kestää avunhakemisesta aiheutuva nöyryytys ja selvitä Goffmanin (1990/1963) kuvaamalla moraalisella uralla. Olin paikalla, kun diakoniatyöntekijä kysyi eräältä asiakkaalta, miten hän on kokenut kohtelun asioidessaan kaupassa. Hän vastasi, ettei enää välittänyt. Kovan välinpitämättömän kuoren kasvattaminen on yksi selviytymiskeino, kuten muutkin strategiat. Jotkut asiakkaista puolestaan olivat oppineet käyttämään diakoniatyön apua hyödykseen.

*J: Heti, ku mä tiedän, että tilanne menee*

*U: joo*

*J: kriittisemmäks, niin tuota. Emmä missää tapauksessa niiku, että nälkää ois nähny, mutta että mä tuun hakemaan, mitä nyt kerran kun veroa maksaa, niin*



*U: niin, niin*

*J: vastinetta, jos en kerran käy tuolla ehtoollisella juoksemassa (Jarmo)*

*I: Ni meillä on taloudellisesti niin tiukkaa. Ni mä käytän kirkkoa siinä mielessä hyväkseni [...] Mä käytän vaan tätä kahtakymppiä nyt kirkolle hyväkseni enkä mitään muuta, jos nyt ihan reaalisesti sanotaan. (Inkeri)*

Edellä olevat lainaukset ovat kahdesta eri haastattelusta. Sekä Jarmo että Inkeri katsovat olevansa oikeutettuja vaihtosuhteeseen, sillä he ovat maksaneet veroja, joille he taloudellista apua hakiessaan peräivät vastinetta. Diakonia-työntekijät eivät kuitenkaan innostu tämänkaltaisesta vaihtosuhteesta. Verojenmaksu ei ole automaatio siihen, että vastinetta voi saada diakonia-apuna. Sen sijaan ihmisen elämäntilanne ja avuntarve ratkaisevat mahdollisen avustuksen, joka on aina harkinnanvarainen. Avustusta voi saada, vaikkei olisi koskaan kuulunutkaan kirkkoon. Asiakkaan kannalta on kuitenkin todennäköisesti helpompaa ajatella saavansa vastinetta verorahoille, sillä tällainen ajattelu saattaa vähentää kokemusta avunhakemisen nöyryyttävyydestä ja lieventää näin stigmatisaation vaikutusta. Asiakas voi myös olettaa, että hänen on tuotava vaihdettavaksi tietynlainen tarina, saadakseen avustusta:

*Matti on yrittänyt lopettaa viinan käytön nyt noin 3½ vuoden ajan ja sanoo olevansa nyt vihdoinkin motivoitunut hakemaan hoitoa. Onko diakonia-toimistossa puhuttava jargonia, jonka avulla herkemmin heltiää ruoka-apua vai onko asiakas tosissaan? (Ote tutkimuspäiväkirjasta 21.8.2008)*

Asiakas saattaa tuoda helposti keskusteluun elementtejä, joiden hän arvelee olevan hyödyksi vaihtoprosessissa, kuten Matin puheesta tekemäni tulkinta edellisessä päiväkirjaotteessa osoittaa. Erityisesti pyrkimykset päästä omasta ongelmasta eroon ovat tällaisia elementtejä, joiden hän saattaa arvella vaikuttavan suotuisesti diakoniatyöntekijän päätökseen. Mikäli retkahdukset ovat tulleet tutuksi myös työntekijälle, on mahdollista, ettei vaihtotarinan sisällöllä juurikaan ole merkitystä, mutta uuden asiakkaan tarina tai uudelle työntekijälle kerrottu tarina eivät kannata takanaan suhteen kerryttämää painolastia, jolloin toisen puheeseen uskomisen on oletettavasti helpompaa. Asiakkaat myös oppivat asiakkaiksi eli puhumaan siitä, mistä arvelevat olevan apua avun saamisessa.

### 6.3.2 Pelastava apu

Diakoniatyön vaihtotapahtumassa asiakkaan arjestaan kertomalla tarinalla kuittaama osto-osoitus vaihtuu ruokaan läheisessä kaupassa. Vaikka summa onkin pieni ja tuottaa päänvaivaa monelle asiakkaalle, on se myös monelle helpotus juuri siinä kohtaa arkea, kun rahat ovat totaalisesti loppu ja seuraavan tilipäivään on vielä aikaa.

*U: Mitä se siinä kohtaa se taloudellinen apu merkitsee?*

*T: Kyllähä se sitä tietysti, et ihmine saa syödäksee ja se niiku, se on niinku semmone tavallaa niiku ittelle, pääsee sinne kauppa, saat valita kymmenä eurola jotain, se tuntuu niiku juhralta siihe asti ku sulla on kymmenä viistoista senttii tililä rahaa pank-, vaikka tiedät et voi ostaa mitään herkkuja, et on ostettava niiku järkeviä ruokia, valittava mitkä kestää tai näkkileipiä ja voita ja tämmösii*

*U: Nii*

*T: mikä nyt on järkeä, puuroja ja tämmösii, sijoittaa se. Se ku kaappit on ollu tyhjät, kyllä se semmone h-hetki on, että. (Tiina)*

Oman tarinan vastineeksi saatu kymmenen euron osto-osoitus antaa Tiinalle mahdollisuuden täyttää ruokakaappia ja tehdä järkeviä valintoja. Marko on puolestaan epätyypillinen diakonian asiakas, sillä hän on ollut kohtuullisesti palkatussa työssä. Hänen arjen kokemuksiin värittävät avioero ja lasten huoltajuuteen liittyvät kysymykset. Lapset on avioerossa määrätty äidilleen, mutta osoittautuu, ettei äiti kykenekään huolehtimaan lapsista. Marko joutuu sanoutumaan irti työstään ja aloittamaan jatkuvan päivystyksen lastensa hyvinvoinnin turvaamiseksi. Sosiaalitoimisto ei kuitenkaan voi normiensä perusteella tulla tukemaan Markoa, koska lapset ovat edelleen kirjoilla äidillään ja Markon jo kulutettu loppupalkka laskeetaan riittävän useammaksi kuukaudeksi. Seurakunnaltakin saatu tuki on vaatimatonta: kahdella ensimmäisellä kerralla 40 euroa ja kahdella jälkimmäisellä kerralla 20 euroa.

*M:... et eihän se nyt täs ruuan hintatilanteessa kummosta oo*

*U: Nii*

*M: kahden lapsen ja kahden kissan kanssa, mut tota, mut se, kummin-*

*ki se jeesas siinä tilanteessa, että. Koska tässä hankkeessa on niinku ollu kumminki aika yksin, et tota siinä mielessä ihan positiivinen kuva. Mä oon jollekin sanonu kaverille, et ainoo mikä toimi, oli tää [diakoniatyö], et kaikki muu melkei niinku petti tai ettei toiminu sillä tavala niinku sen pitäs toimi, mut ainaha voi olla, et jos edustaa jotain ääripäätä jostain tilanteesta, ni ei se tukiverkosto pysty siihen tarttumaan. (Marko)*

Seurakunnan diakoniatyö on kuitenkin niitä harvoja paikkoja, johon voi tulla hakemaan apua, kun vaihdossa on annettavana kertomus siitä, että tulot ovat toimeentulotukilaskelman ylittäviä, mutta rahaa ei syystä tai toisesta ole. Yhteiskunnan järjestelmien on vaikea ottaa huomioon erityisiä perusteita silloin, kun toimeentulotukinormi osoittaa muuta tai työmarkkinatukeen ei ole vielä oikeutta. Seurakunnan vaihtoprosessi huomioi paremmin tilanteen kokonaisuuden, vaikka sen tarjoama tuki onkin erittäin pientä eikä kykene millään paikkaamaan yhteiskunnalta mahdollisesti saatavaa tukea. Se voi kuitenkin tarjota asiakkaalle sellaisen hyödykkeen, joka mahdollistaa jonkun ylimenokauden, kuten Markon tapauksessa. Tämänkaltaisissa tilanteissa jää kuitenkin tutkijana miettimään, olisiko Markoa kuitenkin voitu avustaa tuntuvammin esimerkiksi hakemalla hiippakunnan tai kirkon diakoniarahaston avustusta.

*S: Hänellä paljon ystävä, mutta eilen minulla yks pakistanilainen [muutettu] kun hän minä kerron sinulle, hän on eronnut mies kanssa, kolme lasta, nyt Laila [diakoniatyöntekijä] hän [antaa] apua hänelle paljon. Kun viimeinen perjantaina hän antaa hänelle paljon tavaroita, esimerkiksi tämä keittiössä tavaroita*

*U: Joo*

*S: tai vessatavaroita tai makuuhuoneessa tai sitten hän ole sanoo, nyt minä kutsuma tämä tietokoneessa tai tämä [epäselvä sana, ehkä kirjoituspöytä]*

*U: Joo*

*S: sohva tai pöytä tai ruokapöytä tai kaapissa tai sänkyssä, mutta hänellä ei ole tavaroita, kun hänellä oma elämä kaikki lopeta. (Safia)*

Safian esimerkki eronneesta ystävästä kertoo siitä, että aina asiakkaan diakoniatyöntekijältä saama hyödyke ei ole aina osto-osoitus, vaan se

voi olla esimerkiksi seurakuntalaisilta koottua lahjoitustavaraa, joka päättyy hyötykäyttöön sitä tarvitsevan kotona. Näin hyödykkeitten vaihtoprosessiin liittyvät myös ne seurakuntalaiset, jotka ovat halunneet lahjoittaa käyttökelpoisia tavaroitaan diakoniatyöntekijöiden jaettaviksi niitä tarvitseville.

Diakoniatyöntekijät ohjaavat asiakkaitaan mielellään eteenpäin myös toisiin avunlähteisiin. On todennäköisesti helpompaa diakoniatyöntekijän kannalta osoittaa paikka, jonne asiakas voi siirtyä apua saamaan kuin todeta, ettei apua löydy. Asiakkaan kannalta uusi paikka kuitenkin on jälleen uusi luukku, jonka toimintatapoihin on tutustuttava. Diakoniatuimisto ei siten aina olekaan se myyttinen viimeinen luukku.

*Annika antaa ilmaisen tai halvan ruuan osoitteiston, jota seurakuntayhtymä ylläpitää ja päivittää. (Tutkimuspäiväkirja 21.8.2008)*

Viimeinen vaihtopiste näyttää siirtyneen diakoniatuimistoa edemmäksi. Se saattaa kyllä löytyä seurakunnasta, mutta silloin se on muuta kuin varsinaista diakonian asiakastyötä. Se on ilmaisen leivän jakelua tai erittäin halpaa ruokaa, jota monissa seurakunnissa tarjoillaan kerran viikossa. Mutta se voi myös olla luterilaisen seurakunnan ulkopuolella. Monet asiakkaat kertoivat haastatteluissa käyttäneensä Pelastusarmeijaa tai vapaiden suuntien ruuanjakelupisteitä. Viimeinen luukku löytyykin näistä ruuanjakelupisteistä (ks. myös Karvinen 2010.), joissa ei välttämättä kysellä asiakkaan henkilötietoja eikä tarvetta ruoka-apuun, vaan jaetaan sitä, mitä erilaisista kaupoista on jäänyt myymättä eräpäivän lähestyessä. Tällaisissa paikoissa ruuanhakijan on suostuttava vaihtoprosessin organisoinnin kiemuroihin, kuten arvottuihin järjestysnumerolappuihin, jonotukseen tai hartauspuheiden kuuntelemiseen.

## **6.4 Vallankäytön pehmittäjät vastaan arjen realiteetit**

### *6.4.1 Rinnalla kulkeminen pehmittäjänä*

Diakoniatyön vallankäytön elementtejä on yritetty pehmentää. Toimistosta on haluttu luoda paikka, joka olisi vähemmän toimistomainen tuomalla sinne kodikkuutta lisääviä elementtejä. Tapaamisia sovitaan myös toisinaan muualle kuin diakoniatuimistoon. Tämä ei tosin koske juurikaan mui-

ta kuin keskusteluasiakkaita, sillä toimistuhuoneessa on tietokone, jonka kautta on mahdollista päästä asiakasrekisteriin. Siten taloudellisen avun asiakasta organisoivat jossakin määrin toiset asiat kuin keskusteluasiakasta.

Se, millaiseksi asiakas kokee diakoniatyöntekijän asenteen ja miten tulevansa kohdelluksi, ovat tärkeimpiä tekijöitä avunhakemisen nöyryyttävyyden ehkäisemiseksi. Selvää kuitenkin on, että asiakas ja diakoniatyöntekijä ovat erilaisessa suhteessa valtaan: diakoniatyöntekijällä on virkansa puolesta mahdollisuus määritellä suhteen rajat ja mahdollisuudet (ks. Jokinen ym. 1995, 20–22; Walls 2005, 24). Rinnalla kulkemisen tai kanssamatkustamisen (Jokinen ym. 2003, 162) tapa pehmentää kohtaamista ja toimii kannattelevana voimana. Se myös mahdollistaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa (Särkelä 2001, 86–87). Asiakas sai tutkimusseurakunnassani yleensä kokonaisvaltaista kohtelua ja diakoniatyöntekijä keskusteli asiakkaan kanssa myös elämäntilanteesta laajemmin. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen on valtasuhde, mutta se on myös luottamussuhde (Walls 2005, 24). Auttamistyössä on olennaista, että ihmisarvoinen elämä toteutuu myös niiden kohdalla, jotka eivät kuntoudu (Särkelä 2001, 99). Monet diakoniatyön asiakkaista ovatkin ainakin osittain poisheitettyjä aktivointiperusteisen hyvinvointipolitiikan rattaista. Esimerkiksi useampi tutkimusseurakunnan asiakkaista oli pudonnut työmarkkinatueltä toimeentulotuelle, koska eivät olleet järjestelmän kannalta riittävän aktiivisia.

*Diakoniatyöntekijä kyslee, mikä lennätti diakoniatöimistöön. Asiakas kertoo maksaneensa laskuja ja nyt ei ole rahaa, koska saa vasta kuun lopulla. Hänellä on myös vanhoja erääntyneitä laskuja ulosotossa tilaamistaan erilaisista tavaroista. Asiakas toivoo saavansa töitä kuntouuttavan jakson jälkeen. Hän sormeilee aina välillä pöydällä olevia diakoniatyön esitteitä, joita diakoniatyöntekijä sitten kehottaa ottamaan mukaan ja tulemaan mukaan toimintaan. Asiakas kertoo käyvänsä kävelyttämässä jotain naapuriaan, jolla on Parkinsonin tauti. Puhutaan myös koirasta, joka asiakkaalla on. Diakoniatyöntekijä kertoo myöhemmin pyrkimyksistään jutella aina jostain asiakasta kiinnostavasta asiasta. Tässäkin tapauksessa se toi asiakkaaseen lisää eloa ja mitä ilmeisimmin myös rentoutta, mitä minun läsnäoloni saattoi hävittää. (Tutkimuspäiväkirja 17.9.2008)*

Vaihtoprosessin ilmapiiriin luomiseen ja luottamuksen synnyttämiseen

diakoniatyöntekijä käyttää asiakkaalle läheisistä ja tutuista asioista puhumista. Tästä on helpompi rakentaa pitempiaikaista asiakassuhdetta, jossa on mahdollisuus puhua myös arkaluontoisista tai vaikeista asioista. Diakoniatyön etu sosiaalityöhön nähden on siinä, että diakoniatyö ei taloudellisesta avustamisestaan huolimatta edusta kovaa byrokratiatyötä, jossa tiukat normit määrittelevät esimerkiksi annettavan avustuksen. Täysin normeista vapaata diakoniatyö ei kuitenkaan ole, kuten käy ilmi seuraavassa alaluvussa. Diakoniatyö on ainakin periaatteessa vapaa sosiaalityössä ilmenevästä ristiriidasta psykososiaalisen tuen tiiviin vuorovaikutuksen ja lainsäädäntövallan etäistävän kohtaamisen välillä (vrt. Raunio 2004, 144). Diakoniatyössä tätä etäisyyttä voidaan luoda muunlaisin keinoin, esimerkiksi ajanvarauksella sekä sillä, kenen kanssa lähdetään syvempiin asiakassuhteisiin. Diakoniatyö ei kuitenkaan ole täysin vapaa lainsäädäntövallan vaikutuksesta työhönsä. Asiakkaalta vaaditut dokumentit työmarkkina- ja/ tai toimeentulotuesta edustavat diakoniatyössä asiakkaaseen käytettyä lainsäädännöllistä kontrollivaltaa: yhteiskunnan etuuksien täytyy olla kunnossa ennen kuin diakoniatyöltä voi saada taloudellista apua. Tämä on diakoniatyölle yksi keino saada asiakkaalleen ne tälle kuuluvat etuudet, jotka mahdollisesti ovat jääneet saamatta. Toisaalta diakoniatyöntekijöille tekemässäni kyselyssä ilmeni, että asiakasta kuitenkin autetaan myös taloudellisesti sillä aikaa, kun hän odottaa etuuspäätöstä.

#### *6.4.2 Asiakkaana kiireen keskellä*

Päivystystilanteessa on usein kiire ja asiakkaita voi olla useita jonossa odottamassa oven takana, mikä luo paineita diakoniatyöntekijälle kohdata asiakas mahdollisimman tehokkaasti, kuten seuraava lainaus viisikymppisen Raijan haastattelusta osoittaa.

*U: No ooks sä saanu keskustella omista asioistas tossa diakoniatoimistossa Annikan tai jonkun muun kanssa*

*R: No Annikalla on aika kiire aina*

*U: Joo*

*R: tai em-, ei me sillälailla päästä puhumaan*

*U: Joo*

*R: et se sano sen, niinku eilenki, että et hänen, siis ei moittien*

*U: Joo*

*R: ihana ihminen, ni tota, tota ensiasia oli se, et se sano vaa, et on hirvee kiire, et mitä sul on ja naputteli siinä ja mä sanoin, et mul ei, ei ole ruokaa*

*U: Ymm*

*R: että tota mä tarttisin, tarttisin ruokarahaa, se naputteli ja sit se sano, et ku hän on just antanu, et hän ei voi antaa sulle. (Raija)*

Raijalle jää käynnistä kokemus, ettei diakoniatyöntekijällä ole hänen asioiden aikaa ja hänelle tulee olo, että hänen on hoidettava asiansa mahdollisimman nopeasti, jotta Annika pääsee vastaanottamaan seuraavan asiakkaan. Raijan asiakkuus diakoniatyössä on ollut satunnaista. Jäätyään työttömäksi itselleen tärkeästä työstä hän alkoholisoitui pikkuhiljaa. Miesystävän lääkäriltä saama varoitus pienenkin alkoholimäärän aiheuttamasta hengenvaarasta pysäytti Raijan, ja hän on nyt ollut muutamia kuukausia raittiina. Raija on edellisessä tapaamisessa kertonut diakoniatyöntekijälle varastaneensa nälkäänsä ja jääneensä siitä kiinni.

Diakoniatyön hallinnan suhteista Raijan kohdalla selkeästi nousee esille työntekijöitten yhdessä päättämät avun periaatteet, joiden mukaan avustusta ei voi saada kuin kolme kertaa vuodessa eikä ainakaan saman avustuskerran aikana uudelleen. Avustuskerrat rajautuvat siis diakonian järjestelmästä käsin, eivät aina asiakkaan tilanteesta käsin. Laaditut tekstuaaliset ohjeet (liite 6) ja kirjoittamattomat käytännöt luovat selkeyttä ja antavat diakoniatyöntekijälle mahdollisuuden vedota niihin silloin, kun avustus hänen mielestään tulee evätä. Asiakkaan kannalta ne tuovat kuitenkin systeemiin joustamattomuutta. Tosin on huomioitava, että diakoniatyöntekijät voivat tarvittaessa poiketa näistä säädöksistä, jos katsovat sen tarpeelliseksi.

Antaessaan avustuksia diakoniatyöntekijä työskentelee kaikkein selkeimmin osana byrokratiakoneistoa. Byrokratiassa muoto ohittaa sisällön ja lopputuloksen. Kun päätös on tehty, prosessi on byrokratian kannalta selvä. Asiakkaan kannalta tilanne kuitenkin jää hankalaan vaiheeseen. (Sipilä 1996, 186.) Työntekijän puheen ja dokumenttien sisältämä hallinnollinen kielenkäyttö luo etäisyyttä arkeen ja siihen, mitä asiakkaat kokevat merkityksellisenä elämänsä kannalta (Smith 1988; ks. myös Tedre 1999, 83). Byrokratian kieli luo myös työntekijälle raameja auttaa tai olla auttamatta asiakastaan. Se helpottaa kielteisen päätöksen antamista: on ohje, johon on

mahdollista tukeutua. Näin kielteinen päätös ikään kuin ulkoistuu antavasta työntekijästä kasvottomalle byrokratialle.

Vaikka asiakas saa diakoniatyöntekijältä selkokielelle käännettyä tulkintaa julkisen sektorin hallinnollisista päätöksistä, on hän kuitenkin toisenlaisen hallinnollisen kielenkäytön kohteena diakoniatyössä. Päätökset eivät ole kätkeyty hallinnollisiin sanakäänteisiin, mutta yhtä kaikki ovat kuitenkin päätöksiä, joista diakoniatyöntekijän on kannettava vastuu ylemmilleen. Toisin kuin esimerkiksi sosiaalitoimistoon lähetetyn hakemuksen kielteinen päätös, annetaan se diakoniatyössä kasvokkain, jolloin byrokratiakin saa kasvot. Kielteisen päätöksen antaminen kasvokkain ei kuitenkaan ole helppoa, mikä näkyy siinä, että diakoniatyöntekijä Annika näyttää edellisessä esimerkissä olevan kiinnostuneempi tietokoneestaan kuin asiakkaastaan.

Raija kertoo myös haastattelussa myöhemmin, että hänelle auttajatahona seurakunta ei mitenkään profiloitu erilaiseksi kuin sosiaalitoimisto. Hänen kokemusmaailmassaan vaihtosuhteeseen liittyy kiire, joka välittyy diakoniatyöntekijästä ja mahdollisesti oven ulkopuolella jonottavista asiakkaista haluna olla mahdollisimman vähäksi vaivaksi. Tästä hänelle jää olo, että seurakunnan työntekijällä ei ole sen enempää aikaa kuin muillakaan työntekijöillä. Tämä on kuitenkin seikka, jota muut haastattelut eivät millään tavoin tue, sillä lähes kaikki haastatellut korostavat kohtaamisessa tapahtuvaa henkilökohtaista keskustelua jopa tärkeämmäksi kuin saatua taloudellista apua. Sen sijaan joillakin havainnoimillani päivystyskerroilla asiakasta kohden käytetty aika jäi noin kymmeneen minuuttiin, minkä perusteella voi olettaa, että myös joillekin muille asiakkaille jää kokemus asiakastyön kiireestä. Paavo Kettunen (2001 vrt. Sipilä 1996, 199) uskookin, ettei lyhyessä kohtaamisen ajassa ole mahdollista paneutua asiakkaan asiaan kovinkaan syvällisesti. Tutun asiakkaan kanssa paneutumista auttavat aiemat tiedot asiakkaasta, jolloin ei välttämättä olekaan tarvetta käyttää yhtä pitkää aikaa tietojen päivittämiseen kuin uusien tai harvemmin käyvien asiakkaiden kohdalla.

Lyhyissä kohtaamisissa voi olla kysymys paitsi kiireestä myös siitä, että työntekijän ja asiakkaan maailmoilla on vain vähän kosketuspintaa. Diakoniatyöntekijä ei ymmärrä täysin, minkälaisista olosuhteista asiakas tulee ja millaisista arjen kokemuksista hän kertoo. Diakoniatyöntekijän voikin tällöin olla helpompi vastata asiakkaan hätään konkreettisilla toimenpi-



teillä, kuten taloudellinen avustaminen ja hakemusten täyttäminen, kuin lähteä purkamaan epämääristä ahdistusta. Muuhun elämään liittyvät kysymykset saattavat olla joko asiakkaan näkökulmasta ei-ymmärrettävästi muotoiltuja tai ne jäävät kokonaan pois. (Vrt. Sipilä 1996, 200.) Lipsky (1980, 10–11, 14–16, 59–60) on todennut asiakkaan ja työntekijän odotuksien olevan ristiriitaisia. Kun asiakas odottaa työntekijältä palvelua, työntekijä puolestaan pyrkii hallitsemaan asiakasprosessia ja työmääränsä. Kokonaisvaltaisuus erityisesti lyhyissä kohtaamisissa saattaa siten jäädä helposti toteutumatta.

Tapaustutkimusseurakunnassa on pyritty välttämään kiireen tuntua sillä, että päivystystilanteesta on luotu ajanvaraustilanne. Tämä osoittautui kuitenkin vain teoreettiseksi muutokseksi, sillä käytännössä asiakkaita palveltiin kuten vanhamuotoisessa diakoniavastaanotossa jonotusperiaatteella. Jatkoaikoja kyllä voitiin sopia muihin aikoihin, mutta akuuttitilanne pyrittiin hoitaman päivystyksessä. Kuulin myös diakoniatyöntekijöiden kehottavan heille soittaneita asiakkaita tulemaan päivystysvastaanotolle. Yksi päivystystyötä tekevä diakoniatyöntekijä perusteli tätä sillä, että asiakkaan kannalta on kuitenkin inhimillisempää palvella häntä siinä tilanteessa kuin varata hänelle erillinen aika ja ”*juoksuttaa*” häntä tulemaan uudelleen.

#### *6.4.3 Asiakas vallan keskellä*

Palaan vielä Anneli Pohjolan (1996, 83, myös 2010, 55) ajatuksiin asiakassuhteessa läsnä olevasta sekä negatiivisesta että positiivisesta vallasta. Valta on hänen mukaansa juuri se asia, joka kyseenalaistaa kohtaamisen tasavertaisuuden. Vallankäyttö todellistuu asiakastyön arjessa erilaisissa poissulkemisen ja jakamisen rakenteissa. Se näyttäytyy asiakastyössä Pohjolan (1996, 83) sanoin mikrovalta, diskursiivisena valta, sosiaalisena tarkkailuna sekä institutionaalisena kurina. Diakoniatyöntekijät käyttävät mikrovaltaa kohdatessaan asiakkaitaan ja tehdessään päätöksiä heidän auttamisestaan. Työntekijällä on valta päättää, panostaako hän asiakkaaseen enemmän vai saako tämä tällä kertaa vain hetkellisen tuen. Diskursiivinen valta näkyy erilaisten ratkaisujen etsinnässä. Työntekijällä on esimerkiksi valta osoittaa, onko hän halukas ottamaan yhteyksiä yhteistyökumppaneihin asiakkaansa asiaa edistääkseen. Hän voi myös kertoa tai jättää kertomatta muista seurakunnan tarjoamista tukimuodoista. Sosiaalinen tarkkailu liittyy työntekijän

ja asiakkaan välisen asiakassuhteen pituuteen. Pitkissä asiakassuhteissa asiakas antaa itsestään tietoja työntekijälle lyhyttä suhdetta enemmän. Työntekijällä on valta käyttää tätä tietoa hyväkseen. Asiakas voi myös kokea, että hänen elämäntapaansa tai kuntoaan tarkkaillaan. Institutionaalinen kuri puolestaan näkyy esimerkiksi avun epäämisenä tai myös ehtoina avun saamiselle. Ehtoja diakoniatyössä ovat esimerkiksi työntekijän vaatimus siitä, että toimeentulotukea on haettu tai että avustusta voi saada vain rajatun määrän kertoja vuodessa.

Diakoniatyöntekijällä on takanaan diakoniatyöntekijöiden yhdessä päättämät normit, joista lipsuminen tarkoittaa sitä, ettei seurakuntayhtymän avustamiseen budjetoimia varoja sillä erää voi käyttää, vaan mahdollinen avustus on myönnettävä oman seurakunnan budjettivaroista. Tämä on tietysti hallinnollinen keino säädellä varojen riittävyyttä. Siispä asiakkaan tilanne ei olekaan välttämättä aina se, joka määrittää annettavan avustuksen, vaan taustalla olevat tekstuaalisesti välittyneet ohjeet avustusten jakamisesta. Asiakkaan yksilöllinen tilanne on vastakkain myös työntekijän tiedon kanssa. Lipsky (1980, 59–61; 76–77) toteaa, että asiakkaan tilanteen käsittelyä rajoittavat työntekijän tieto muista asiakkaista, joihin työntekijä peilaa asiakkaan tilannetta sekä rakenteet ja työkäytännöt. Esimerkiksi diakoniatyössä avustusnormit ovat yksi tällainen yksilöllisen tilanteen huomioimista rajoittava seikka.

Juntunen (tulossa) arvioi, että asiakas on avustamistilanteissa diakoniatyöntekijän henkilökohtaisesti osoittaman armollisuuden varassa. Tätä korostaa vielä se, että avustamisessa ei ole selkeärajaisia ohjeita, vaan työntekijä voi joustaa tarvittaessa. Hän kysyykin, millaisia paternalistisia piirteitä taloudelliseen avustamiseen sisältyy, koska auttamisen tapa ja kohdistaminen riippuu niin paljon työntekijästä. Toisaalta taas hänen tutkimuksestaan ilmenee, että juuri tämä joustavuus on diakoniatyön yksi vahvuus. Hän pelkää, että ohjeistukset ja normit lisääisivät työntekijän valtaa asiakkaaseen nähden. (Juntunen, tulossa.)

Edellä kuvatussa Raijan tapauksessa paluu normaaliin arkeen pitkän juomaputken jälkeen synnytti myös tarpeen normalisoida talous tavallisen ihmisen arkeen sopivaksi. Juomakaudella raha ei ollut ongelma, sillä alkoholi korvasi silloin puuttuvat ateriat, ja Raija kertoi löytäneensä aina jonkun, jolla oli rahaa, jos omat rahat olivat loppuneet. Talouden normalisointi ei kuitenkaan käynyt käden käänteessä eikä edellisellä viikolla saatu avustus

riittänytkään perustarvikkeiden hankintaan: jälleen oli nälkä. Jäävätkö vaihtoehtoiksi uusi varastamisyritys vai paluu alkoholistikavereitten seuraan?

#### *6.4.4 Voimattomuuden värittävä arki*

Diakoniatyön tarjoamaan hyödykkeitten vaihtoon joutuvat turvautumaan enemmän tai vähemmän pitkäkestoisesti ihmiset, jotka elävät minimitoimeentulolla vuodesta toiseen ja joiden elämäntilanteessa ei ole nähtävissä minkäänlaista muutosta. Kysyin diakoniatyöntekijältä, mitä tämä arvelee pitkäaikaisen, pienituloisen asiakkaan saavan diakoniatyöltä.

*M: ...on olemassa niin paljon ihmisiä, joiden elämä on aika niinku pienellä eteenpäin menevää jotenkin ja ja ja pienissä ympyröissä ehkä*

*U: ymm*

*M: ehkä se on niinku se oikee määritelmä siihen niin tota. Siinä mitta-kaavassa sitä on ittekkii alkanu ajatella että se voi olla yllättävän merkittävä*

*U: Ymm*

*M: Se, sen takia, että, että se ei välttämättä aina oo, jos aattelee semmosiaki ihmisiä, jotka käy usein meillä niin, se ei välttämättä aina oo se taloudellinen pointti siinä, se juttu niinku pääroolissa, et siinä voi olla, olla enemmän ehkä keskiössä, että se ihminen kokee kuuluvansa johonkin ja ja tota, että ja hänestä välitetäänkin*

*U: ymm*

*M: että tuota siinä on tietysti semmonen tärkeä paikka, että ei anna kynnisyden vallata työntekijää, että, että tuota*

*U: Ymm*

*M: emmä nyt jaksa taas näitä samoja asioita, vaan että olis yhtä läsnä jokaisen ihmisen kohdalla*

*U: ymm*

*M: ja ei, ei itse olis määrittelemässä sitä, mitä tämä sinulle, sinun elämäsi auttaa, vaan vaan tota ku aattelee sitä, että jokainen tulee omassa, omasta elämästään käsin niinku ison asian kanssa tänne*

*U: ymm*

*M: vaikka se ei mun näkökulmasta näyttäisi niin mullistavalta, niin se voi olla kuitenkin. (Maija, diakoniatyöntekijä)*

Jos asiakas saa tuntea, että hänen asiansa on työntekijälle tärkeä, olkoonkin se miten pieni tahansa, on asiakassuhteella mahdollisuus kehittyä. Jos diakoniatyöntekijän lausumaa tarkastellaan asiakkaan perspektiivistä, hyödykkeitten vaihtoprosessin merkitys kulminoituu siihen, miten hän asiakkaana tulee kohdatuksi ja miten todesta hänen asiansa otetaan. Asiakkaan vaihtoon tuoma asia ei välttämättä ole työntekijän näkökulmasta erityisen iso tai tärkein avun kohde, mutta asiakkaan tilanteen vakavasti ottaminen merkitsee, sitä, että tämän vaihtotilanteeseen tuoma asia otetaan todesta. Prosessissa diakoniatyöntekijä antaa vaihdossa asiakkaalle ymmärtämystä ja lämpöä sekä tunteen siitä, että tämä tulee asiassaan kuulluksi. Näin taloudellinen asia vaihtoprosessissa voi jäädäkin sivummalle itse elämäntilanteen käsittelyn ja johonkin kuulumisen kokemuksen tullessa tärkeämmiksi. Lassin tilanne valottaa tarkemmin asiakkaan näkökulmaa:

*L: Se on sille henkinen apu on yleensä sille, et ku ei jaksa niinku jotain asioita. Ei kykene enää suoriutumaan enää niinku välttämättä tiedätsä tietyistä asioista, niinku ihan semmosist normaaleist asioista. Muun muassa sekin, niinku et mä en muun muassa ekaa kertaa, ku mä velkaneuvontaa hain, ni mä en niinku kyenny itte ottamaan yhteyttä sinne, koska mä pelkäsin sitä tapahtumaa niin paljon*

*U: Joo*

*L: sillee jotenkin päässäni ja tuntu et ihmiset niinku suoraan nauraa mulle päin naamaa, et mitä sä tänne tuut, et sähän oot itte hoitanu ittes tohon tilanteeseen*

*U: Joo*

*L: ja sit Minna [diakoniatyöntekijä edellisestä seurakunnasta] vei mut sinne niinku ja tuli mun kanssa ja hoiti mun kans niitä papereita ja kaikenmaailman siis*

*U: Joo*

*L: mitä mä en ois ikinä pystyny yksin siin tilanteessa tekemään*

*U: Joo*

*L: Et se oli todella tärkeätä, niinku semmonen, et ties et joku on siin rinnalla*

*U: Joo*

*L: et ku ei oo ketään muuta, tuli semmone olo, et joku välittää. (Lassi)*

Erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole voimia tuoda vaihtoon muuta kuin oma voimattomuutensa ja epätietoisuutensa, korostuu diakoniatyöntekijän vaihdossa antaman tuen merkitys erityisesti. Hän voi olla mukana avaamassa asiakkaan kanssa laskuja, tekemässä tämän kanssa yhdessä erilaisia hakemuksia tai kuten tässä Lassin esimerkissä henkisenä tukena kohtaamassa asiakasta pelottavia asioita. Tässä esimerkissä yhdistyvät myös taloudellinen ja henkinen tuki. Taloudellista tukea annetaan velkaneuvontaan ohjaamisen ja käytännön prosessissa mukana olemisen kautta. Lisäksi asiakas saa henkistä pääomaa psykososiaalisen tuen muodossa tilanteessa, jossa yksin tuntuu mahdottomalta jatkaa. Joskus asiakas ei kuitenkaan koe saavansa vaihtoprosessissa sitä, mitä hänelle on luvattu.

*L: mutta jos puhutaan ja mietitään, et vois tehdä sun kanssa näin ja näin ja näin, ni ni sit se vaa unohdetaa, ni mä mä en tykkää sellasesta.*

*U: Joo, tuleeks sulle mielee, et minkälaisia asioita sulle on, sun kanssa on puhuttu?*

*L: Esimerkiks siitä loma-, loma-asiasta, että jos mä pääsisin edes vähäks aikaa johonki niinku jonnekki kylpylää tai semmoseen ja sitte, sitte oli tost mun pihan kuntoon öö, mulhan oli, tää piha oli ihan erilaine ennen...et, et tota noin sit oli puhetta vaa sitte jossain vaiheessa, onha se tietysti sekin, et varmaan sen voi unohtaaki... (Lilli)*

Pitkäaikaissairas Lilli on tässä kokemuksessa antanut vaihdossa tarinansa omasta yksinäisyydestään ja voimattomuudestaan oman elämänsä suhteen. Diakoniatyöntekijä on pohtinut hänen kanssaan sitä, miten diakoniatyö voisi hänen tilanteessaan tuoda vaihtoprosessiin. Toiveet heräävät lomasta ja avusta pihan kaunistamisessa. Mitään ei kuitenkaan tapahdu toiveiden toteuttamiseksi. Ajan kuluessa toivokin alkaa hiipua ja toiveiden tilalle tulee pettymys.

Yhteisiä kokemuksia diakoniatyöntekijöille ja asiakkaille syntyy erilaisissa seurakunnan toiminnoissa, silloin kun asiakkaat rohkaistuvat niihin tulemaan. Tutkimusseurakunnan edullinen aamiainen joka toinen viikko oli paikka, jonne moni diakonian asiakas tuli syömään ja tapaamaan tuttuja. Samanlainen kohtaamisen paikka oli joka toinen viikko tapahtuva ruokailu, joka tosin ei vielä ollut kovinkaan suosittu. Myös yhteiset retket ja leirit edistävät tuntemista. Kun asiakas ja työntekijät tulevat tutuiksi myös muis-

sa kuin auttamiseen liittyvissä tilanteissa, tutustuvat he toisiinsa ihmisinä uudella tavalla, mikä voi edesauttaa suhteen kehittymistä ja syvenemistä. Leireillä asiakas voi saada vastuita, kuten eräs haastatelluista asiakkaista kertoi saaneensa tehtäväksi nuotion sytyttäminen ja tulen valvominen. Ne nostivat hänen itsetuntoaan ja samalla toimivat hänen osuutenaan vaihtoprosessissa.

## 6.5 Vaihtokaupan sattumanvaraisuus

### 6.5.1 Heidi ja elämän muuttuvat tilanteet

Teini-ikäisen Heidin äiti on kuullut Tukikummit-säätiön<sup>1</sup> toiminnasta. Hän on saanut tietää, että säätiö auttaa kriisitilanteissa olevia, vähävaraisten perheiden lapsia ja nuoria, erityisesti niitä, jotka tulevat yksinhuoltajaperheistä. Tukea on mahdollista saada opiskelun, kouluttautumisen ja harrastusten kustannuksiin. Sitä on mahdollista saada myös kotipalvelun hankintaan tai yhteydenpitoon sukulaisiin. Apu on tarkoitettu sellaisiin kustannuseriin, joihin ei ole mahdollista saada yhteiskunnan tukea eikä sitä voi saada toistuvasti samaan kohteeseen. Avustusten myöntäminen on delegoitu Kirkon diakoniarahastolle. (Ks. Tukikummit i.a.) Heidin äidiltä jää kuitenkin tiedostamatta, ettei hänen ole mahdollista hakea apua suoraan Kirkon diakoniarahastolta, jonne hän on itse laittanut hakemuksen. Sieltä se palautuu valmisteltavaksi paikallisseurakunnan diakoniatyöntekijälle.

Diakoniatyöntekijä ottaa yhteyttä Heidin perheeseen ja anomusta ryhdyttään valmistelemaan. Heidin tarve on päästä tapaamaan kaukana asuvia sukulaisia. Diakoniatyöntekijä täyttää avustushakemuskaavakkeen ja perustelee, miksi on tärkeää, että Heidi saa Tukikummiavustuksen. Avustus myönnetään ja maksetaan seurakunnan tilille. Tässä tulee esille diakoniatyön avustusten yksi hallinnan käytäntö: avustuksia ei makseta asiakkaan tilille, vaan seurakunta hoitaa avustuksella maksettavat laskut tai hankinnat. Mutta asia mutkistuu:

*Asiakas saapuu noin 15 minuuttia myöhässä. Hän on 17-vuotias tyttö, joka on saanut 500 euron avustuksen Tukikummeilta [...] matkaa ja vaat-*

<sup>1</sup> Tukikummit-säätiö on Sauli Niinistön ja Hjallis Harkimon ideasta syntynyt ja vuonna 2008 rekisteröity säätiö, joka kerää varoja syrjäytymisvaarassa olevien lasten ja nuorten tukemiseen. Avustukset haetaan paikallisseurakuntien diakoniatyöntekijöiden kautta. Säätiö on valtuuttanut Kirkon diakoniarahaston käsittelemään sille saapuvat anomukset.

*teita varten [...] matka peruuntui ja rahaa on käytetty vaatehankintoihin ja bussilippuun kahdesti. Nyt avustuksesta on vielä jäljellä 128 euroa. Koska avustus pitäisi kummien ohjeiden mukaan käyttää siihen, mihin se on tarkoitettu, tuntee diakoniatyöntekijä olonsa vähän epämukavaksi, kun [...] matka on jäänyt toteutumatta. Epämukavuus näkyy siinä, että hänen on vaikea löytää sanamuotoa, jolla voisi tämän asian asiakkaalle selittää. Hän kysyeekin tältä jotain sellaista mukavaa harrastusta, jota tämä haluaisi tehdä sillä rahalla, sen kun voisi katsoa olevan jollain tavalla vastaavaa kuin [...] reissu. Asiakas ei innostu harrastuksesta, vaikka onkin jotain harrastanut, mutta ei enää. Sen sijaan hän haluaisi takin ja bussilipun. Rahat olisi kaikkein mukavinta saada tilille. (Tätä asiakkaan äitikin oli toivonut, ilmeni myöhemmin, kun keskustelin diakoniatyöntekijän kanssa). Diakoniatyöntekijä tuo esiin epävarmuuttaan, mitä asian kanssa pitäisi tehdä ja sanoo, että hänen täytyy olla avustuksen antajaan yhteydessä, voiko sitä käyttää johonkin muuhun vai pitäisikö se palauttaa... Ilmenee, että vaatteet on ostettu hautajaisiin ja muista vaatteista olisi puutetta. (Tutkimuspäiväkirja 19.9.2008)*

Heidin tapaus tuo esille ainakin kaksi diakonian avustustyöhön liittyvää keskeistä hallinnan suhdetta: valinnanvapauden puute ja avun sattumanvaraisuus, jotka kummankin ymmärrän tässä tutkimuksessa vallan alakäsitteeksi. Valinnanvapautta olen käsitellyt osin jo aikaisemmin, mutta Heidin tilanne tuo asiaan lisävaloa. Asiakkaalla on jonkinlainen valinnanvapaus vielä siinä vaiheessa, kun hän hakee avustusta. Hän voi tuoda esille tarpeitaan ja yhdessä diakoniatyöntekijän kanssa pohtien päädytään hakemaan avustusta johonkin akuuttiin kohteeseen. Valinnanvapaus avustuskohdetta valittaessa on tosin näennäinen, sillä hakijan elämäntilanne rajoittaa hänen valinnan vapauttaan ja juuri valinnanvapauden puute ajaa hänet hakemaan avustusta diakoniatyöstä. Vähäinen valinnanvapaus päättyy kuitenkin siinä vaiheessa, kun avustusanomus jätetään. Tässä vaiheessa määritellään kohde, johon mahdollinen myönnetty avustus käytetään. Heidin esimerkiksi valottaa hyvin käytäntöjä myös muissa diakonian jo aiemmin mainituissa isommissa rahastoissa. Diakoniarahaston (i.a.) sivuilla määritellään: ”Myönnetyt avustukset maksetaan aina seurakunnan diakoniatilin kautta. Näin diakoniatyöntekijä varmistaa, että avustus käytetään siihen tarpeeseen, johon se on myönnetty.”

Kun asiakkaan suunnitelmat menevät myttyyn, kuten Heidin tapauksessa, jossa sukulaisille ilmaantuu este ottaa vierasta vastaan, on perheen vaikea ymmärtää, miksei heille jo myönnettyjä varoja ole mahdollista käyttää muuhun tarpeelliseen. Diakoniatyöntekijä on tapauksessa käyttänyt harkintavaltaansa ja päätenyt joustavampaan ratkaisuun, mikä tekee puolestaan hänen olonsa epämukavaksi. Onhan hän tulkinnut ohjeita laveasti, tosin yhteistyössä johtavan diakoniatyöntekijän kanssa. Asiakkaan näkökulmasta diakoniatyö saattaa näyttäytyä byrokraattiselta joustamattomine sääntöineen eikä se välttämättä motivoi jatkokokontakteihin. Sattumanvaraisuus Heidin tapauksessa tulee esille siinä, että hänen äitinsä valveutuneena ihmisenä on seurannut uutisointia, jonka kautta hän ymmärtää, että hänen tyttärensä on mahdollista saada apua Tukikummit-säätiöltä. Ihminen, joka ei seuraa tiedotusvälineitä kuin satunnaisesti, jää tällaisen tiedon ulkopuolelle.

#### *6.5.2 Säädely asiakkuus*

Kirkkojärjestys määrittelee diakoniatyön hyvin väljästi: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuvan avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Toiminnasta määrätään tarkemmin kirkkoneuvoston tai seurakuntaneuvoston hyväksymässä diakoniatyön johtosäännössä.” (KJ 4:3.) Kirkkojärjestystä on yleisesti tulkittu niin, että diakoniatyö koskee kaikkia avun tarpeessa olevia katsomatta tämän vakaukseen tai kirkkoon kuulumiseen. Kaikki eivät välttämättä tunne mahdollisuutta hakea apua diakoniatyöltä, kuten ilmenee seuraavasta diakoniatyöntekijän lainauksesta:

*Että jotenkin se, että ihmiset ei oikeesti tiijä, että niilä on oikeus tulla myös tänne, vaikkei ne kuulus kirkkoon tai kuulus johonkin toiseen seurakuntaan tai uskontokuntaan tai vastaavaan niinku, et se just että, että, mutku se, että tässä ei oikein voi silleen mainostaa itteesä, että no että meil on täälä tämmöstä ja tämmöstä, et jos sul on semmone ni tuu tänne, et ei voi silleekää tehdä, koska meil on paljo semmosta, mitä ei voi niinku tollee.*  
(Nina, diakoniatyöntekijä)



Ninan kommentti siitä, ettei itseään voi mainostaa, herättää kysymyksen, miksi ei voi. Onko kysymys siitä, että mainostamattomuus on tapa säädellä asiakasvirtoja? Toinen diakoniatyöntekijä kertoo, miten asia seurakunnassa on järjestetty.

*U: Mainostetaanko täällä niinku tätä diakoniatyön asiakasvastaanottoa missään?*

*P: No rivi-ilmotuksessa seurakuntalehdessä on yhteystiedot. Sitten meidän kausiesitteet ja meidän aluelehti X, jossa on aika-ajoin, on toimintaa ja vastaanotoista ei nyt juurikaan oo ollu viimevuonna. Mut sitten on semmonen X:n tieto, joka on jaettu niinku palveluopas tän alueen ihmisille, et sieltä löytyy sitte kanssa myös. Ja tietysti yhteistyökumppaneille jaetaan, kotihoidon ihmisille nyt justiin oon lähettäny syksyn esitettä ja sitten nää sosiaalityöntekijät*

*U: Joo. No kerrotaanko esimerkiksi siinä X:n opas, mikä se nyt oli, ni mitä se diakonia voi tarjota*

*P: Ei*

*U: Joo. Eli se on vaa sielä niinku, että diakoniatyöntekijöiden vastaanotot ja päivystys*

*P: joo*

*U: Joo*

*P: Et sitte tietysti tossa meidän esitteessä on lyhyesti sanottu, mitä on. (Pirkko, diakoniatyöntekijä)*

Sama tuli esille myös kyselyaineistossa: asiakastyöstä tiedottaminen on hyvin seurakuntakohtaista eikä osa mahdollisista asiakkaista tiedä, että myös seurakunnan diakoniatyöstä voi saada apua, kuten seuraavasta diakoniatyöntekijän kyselyvastauksesta ilmenee:

*Luulen, että oleellisella osalla ihmisistä ei ole tietoa siitä, mitä esim. kirkon diakoniatyö voi tarjota heille esim. mahdollisissa kriisitilanteissa. Monenlaiset ennakkoluulot vaikuttavat – jotka johtuvat tietämättömyydestä. Myöskin jonkinlaiset häpeän tunteet voivat olla monilla esteinä tulla diakoniavastaanotolle. (KD 22)*

*KD23*

Diakoniatyö ei ole lakisääteistä palvelua samassa mielessä kuin sosiaalityö, vaikka kirkkolaki määrittelee diakonian seurakunnan velvollisuudeksi. Erään kyselyyn vastanneen mukaan ongelma on siinä, ettei diakoniatyötä ole julkisuudessa määritelty riittävästi, joten ihmiset eivät välttämättä tiedä, mitä odottaa tai odottavat liikoja. Asiakas saattaa myös joutua erään toisen kyselyyn vastanneen mukaan näkemään vaivaa etsiessään tietoa diakoniatyön päivystysajoista ja -paikoista. Tämä taas puolestaan vaatii riittävän hyvää psyykkistä ja fyysistä kuntoa. Lisäksi esimerkiksi avustuskäytännöt voivat vaihdella seurakunnasta toiseen, koska avustukset ovat aina harkinnanvaraisia ja riippuvaisia joko työntekijän tai työtiimin päätöksestä. Kyselyvastauksissa tuli myös esille, että työntekijöitä saattaa olla vaikea tavoittaa, koska näillä on jatkuvaa kiirettä. Eräs vastaajista arveli, että joidenkin mielikuvissa kaupungin palvelujen byrokraattisuus nostaa kynnystä myös diakoniatuimistossa asioimiseen. Luukulta toiselle kulkenut ihminen ei enää välttämättä jaksa hakeutua uuteen auttamislähteeseen.

Myös tutkimusseurakunnassa diakoniatyön profiili on matala. Siitä ei juurikaan ilmoitella seurakunnan omia ilmoituksia enempää. Alueen yhteistyökumppaneille jaetaan tietoa ja lehdissä ilmoitellaan lähinnä kokoa-vasta toiminnasta ja päivystysajoista. Siitä, mitä diakoniatyö on ja miten se voi ihmisiä tukea ja auttaa, ei ole viime vuosina paljon tutkimusalueen aluelehdessä kirjoitettu. Ruuhkahuippuina on jouduttu muutenkin rajamaan työkenttää kertomalla yhteistyökumppaneille, ettei päivystystoimintaa kannata mainostaa uusille asiakkaille. Juntusen (tulossa) haastatteleman diakoniatyön asiantuntijan mukaan diakoniatyön asiakastilastojen osoittama asiakasmäärän lasku vuosina 1999–2009 saattaa johtua siirtymisestä avovastaanotoista ajanvarausvastaanottoihin. Myös ajanvaraus olisi tätä tulkiten yksi keino säädellä asiakasvirtoja.

Havaintojeni mukaan ne, jotka löytävät tiensä seurakunnan diakoniatyöntekijän luokse, saavat useimmiten hyvää ja paneutuvaa palvelua. Sen sijaan se, kuka tiensä sinne löytää, on hyvin sattumanvaraista. Tietoa on saatavilla seurakuntalehdestä, nettisivuilta sekä mahdollisista aluetta koskevista palveluoppaista, mutta tavallisesti hyvin niukasti. Tällöinkin mahdollisen asiakkaan on jollain tavoin oltava perillä siitä, mitä diakoniatyö on ja miten se auttaa. Omassa esitteessä, joita kyllä toimitetaan yhteistyökumppaneille, esitellään toimintaa laajemmin. Lisäksi omia esitteitä on jaossa seurakunnan tiloissa, mikä myös valikoi asiakaskuntaa. Tälle tiedon jakamisen

vähäisyydelle on mahdollisesti syynä se, että halutaan jotenkin rajoittaa ja säädellä asiakkaitten määrää. Juntunen (tulossa) tuo tutkimuksessaan esille, ettei diakoniatyöntekijöillä ole resursseja vastata mahdolliseen tiedotuksen lisäämisestä aiheutuvaan asiakasvirtaan. Samaan havaintoon on päätyntä myös Anneli Pohjola (2010) pohtiessaan sosiaalityön vaikeenevaa tiedotuspolitiikkaa. Hän epäilee tiedottamattomuuden liittyvän kuntien säästöpolitiikkaan. (Pohjola 2010, 66.) Myös huoli avustusvarojen riittävydestä voi olla syynä diakoniantyönkin mainostamisen vähäisyyteen.

### 6.5.3 Kenen asioihin paneudutaan?

Sattumanvaraisuus tulee kuitenkin ilmi myös asiakkaita kohdattaessa esimerkiksi siinä, kenen asioihin paneudutaan tarkemmin ja millä tavoin.

*Asiakas tiedustelee, onko mahdollista saada vaatteita diakonia-apuna, kengät kun on huonossa kunnossa. Jalassa on sisäpelikengät, joiden pohja on osittain irti. Asiakas liikkuu paljon pyörällä. Diakoniatyöntekijä kertoo, ettei valitettavasti pysty enää keskittymään, koska hänen päänsä on kipeä. Hän pyytää asiakasta ottamaan yhteyttä oman alueen diakoniatyöntekijään. Diakoniatyöntekijä kuitenkin muistaa vielä kirkolle tuodun kenkäpussin, jonka tuo näytille. Asiakas valitsee sieltä yhden kengät, vaikkei niitä pyöräilykengiksi olekaan, kun ovat paremmin jakkupukukengät. (Tutkimuspäiväkirja 27.8.)*

Tähän kyseiseen tilanteeseen tulee väliin tulevaksi tekijäksi diakoniatyöntekijän huonovointisuus, mikä ei ole mikään ihme seitsemännnen asiakkaan kohdalla päivystysvastaanoton kahden tunnin aikana. Halu siirtää asia omalle diakoniatyöntekijälle on hyvin ymmärrettävä. Näyttää kuitenkin siltä, että joidenkin on helpompi saada osto-osoitus vaatteisiin tai kenkiin. Kenkien tarve on ilmeinen, sillä kengät ovat riekaleina eivätkä ole soveltuneet alun alkaenkaan ulkoiluun. Asiakas asioi diakoniatuimistossa huonoon aikaan, sillä päivystäjä tulee toiselta alueelta eikä ole halukas aloittamaan isomman asian käsittelyä, vaan ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä oman alueen työntekijään. Asiakas ei kuitenkaan lähde vastaanotolta tyhjin käsin, vaan saa jollekin tarpeettomiksi jääneet paremmat kengät. Sattumanvaraista on myös se, mitä seurakunnalle on lahjoitettu ja sopivatko

lahjoitetut vaatteet juuri kyseiselle asiakkaalle. Edellä mainitun tilanteen kohdalla on huomioitava, että tapahtuma sattui kesäpäivystyksen aikana, jolloin työntekijät päivystävät toisiaan ristiin ja auttavat lähinnä akuuteissa tilanteissa. Jatkotyöskentelyyn he ohjaavat omalle työntekijälle.

*Asiakas toteaa tulojensa periaatteessa riittävän, mutta kun tulee tällaista [juomaputki] tai isompia laskuja... Nyt olisi pitänyt säästää silmälasihin. ”Mulla on kyllä ulosotossa, mutta en oo jaksanut niitä selvittää, kun tuli siinä pahimmassa vaiheessa, kun olin asunnoton ja olin X:n kodissa [asuntolassa]. (Diakoniatyöntekijä ei mitenkään tarjoa seurakunnan apua velkaneuvontaan yhteyden ottamisessa). (Tutkimuspäiväkirja 27.8.2009)*

Joidenkin asiakkaiden kanssa lähdetään miettimään myös velkaneuvontaa. Kysyä sopii, miksei tämän asiakkaan kanssa. Hänellä oli kuitenkin eläkkeen tuomat säännölliset ja muuttumattomat tulot. Hän mainitsee ulosotossa olevista veloistaan, mutta työntekijä ei millään tavalla tartu tähän teemaan, koska asiakas ei sitä itse sen paremmin nosta esille. Kyseessä on mahdollisesti samansukuinen työmäärän säätely, mitä tulee esille asiakkaiden kokemuksista sosiaaliviranomaisista, jotka eivät kerro kaikista asiakkaan oikeuksista.

Julkisen sektorin toimeenpanevaa henkilöstöä eli katutason byrokratioita tutkiessaan Michael Lipsky (1980) osoitti, miten työntekijät kohtelivat asiakkaitaan eri tavoin. Joidenkin tilanteisiin paneuduttiin huolellisemmin. Hän kutsuu tämänsuuntaista asiakastyötä suosimiseksi, joka kohdistuu tietynlaisiin asiakkaisiin tai tiettyihin sosiaalisiin ryhmiin (Lipsky 1980, 145). Hänen mukaansa kohtelu eriarvoistuu ohjeista ja säännöistä huolimatta, sillä työntekijät ovat erilaisia ja vuorovaikutussuhteista kehittyä erilaisia (emt. xi). Suomessa Tom Erik Arnkil (1991) on tutkinut sosiaalityön valikointikynnyksiä. Hänen mukaansa jotkut asiakkaat valikoituvat peräkamariin toisten jäädessä eteiseen. Peräkamariin päässeitten tilanteisiin sosiaalityöntekijä paneutuu huolella. (Arnkil 1991, 2005, 176–178; ks. myös Mäntysaari 1991, 142.) Diakoniatyön kohdalla näyttää olevan kysymys samanlaisesta mekanismista, jossa joidenkin ihmisten tilanteisiin paneudutaan toisia enemmän ja heidän kohdallaan on mahdollista joustaa yhteisistä päätöksistä. Näyttäisi siltä, että joidenkin tilanne vetoaa diakoniatyöntekijään enemmän kuin toisten, jolloin tämä paneutuu huolellisemmin heidän

tilanteisiinsa. Juho Saari ja Anne Birgitta Yeung (2007, 122) tuovat esille teletappi-ilmiön, joka on tavanomainen altruistisessa auttamissuhteessa. Tukea annetaan helpommin sille, joka on hellyttävin ja vetoaa johonkin työntekijässä tai antajassa itsessään. Ajatuksen raadollisuudesta huolimatta myös ammatti-ihmiset voivat sortua kyseiseen ilmiöön.

Sipilä (1996, 201) määrittelee toisen ymmärtämisen edellytyksiksi yhteisen kohtaamisen ajassa ja tilassa, yhteiset kokemukset sekä yhteisen kielen. Asiakasprosessissa kohtaaminen tapahtuu keskustelussa, joka joissakin tilanteissa voi tapahtua myös tulkin välityksellä tai tukihenkilön täydentäessä. Se, miten keskustelu etenee, on yhteistyön tulosta asiakkaan ja työntekijän välillä. Kummallakin on takanaan oma elämänhistoriansa, asiakkaalla aikaisemmat kokemukset auttajista, ehkä myös kyseisestä diakoniatyöntekijästä. Työntekijällä on kokemuksensa vastaavista tilanteista muiden asiakkaiden, ehkä myös juuri tämänkertaisen asiakkaan kanssa. Nämä kaikki määrittävät nyt käytävää keskustelua. Asiakkaan ja työntekijän on keskustelussa löydettävä oikea kieli yhteiseen kommunikointiin, jotta asiakas voi kokea tulleen ymmärretyksi. Asiakkaalla on asemansa puolesta enemmän syytä olettaa, että työntekijä pystyy ymmärtämään hänen tilannettaan. Monella asiakkaalla saattaa kuitenkin olla vaikeuksia ilmaista itseään ymmärrettävästi, mikä voi haitata yhteisen ymmärryksen muodostumista.

Erilainen ymmärrys asiasta tai erilaiset lähtökohdat keskustelulle eivät kuitenkaan välttämättä ilmaise epätasa-arvoa. Kun asiakas ja työntekijä perustavat kohtaamisensa tasavertaisuuteen, voivat he toistensa käsityksiä vertailemalla muodostaa yhteistä käsitystä tilanteesta. Tällöin auttaja auttaa asiakastaan parhaiten perehtymällä asiakkaan tilanteeseen, mutta siihen hän tarvitsee asiakkaansa apua. (Särkelä 2001, 29.) Tätä käsittääkseni tapahtuu diakoniatyössä erityisesti niiden kohdalla, joiden tilanteisiin on aikaa paneutua.

Vaikka diakoniatyö haluaa profiloitua matalan kynnyksen paikkana, on asiakkaan silti ylitettävä monta kynnystä ennen kuin hän on hakemassa apua diakoniatuomistosta (ks. kynnyksistä Sipilä 1996, 202). Hallinnollinen kynnyks tarkoittaa diakoniatyön kontekstissa yhtäältä kirkon kynnystä ideologisessa mielessä, toisaalta suostumista niihin hallinnollisiin prosedureihin, joita esimerkiksi taloudellisen avustamisen antaminen edellyttää. Taloudellisen kynnnyksen ylittäminen merkitsee asiakkaalle sen myöntämistä, ettei hän kykenekään selviämään tilanteesta omin avuin, vaan tarvitsee

apua. Hän on mahdollisesti jo ylittänyt sosiaalitoimiston kynnyksen ja saanut sieltä kieltävän päätöksen, nyt olisi ylitettävä uusi kynnyks.

Kielellinen kynnyks voi olla vastassa monella tasolla. Asiakas voi puhua jotain muuta kieltä ja suomen kielen taito on vajavaista. Uskaltautuminen hakemaan apua tietoisena siitä, ettei ehkä tule ymmärretyksi, kertoo paljon ihmisen avuntarpeesta. Toisaalta myös asiakas, jonka puhekyky on syystä tai toisesta vaillinaista, tarvitsee usein tulkin tullakseen ymmärretyksi. Tällöin väliin tulee myös se, miten tulkki kykenee ymmärtämään tilanteen ja tulkitsemaan sen työntekijälle. Asiakkaalla voi olla myös käsityksiä siitä, että olisi osattava puhua jotakin uskonnollista slangia, kun hakee apua diakoniatoimistosta. Tämä voi ilmetä asiakkaan taholta esimerkiksi tuomalla keskusteluun jotain uskonnollista tematiikkaa, joka toisaalta voi aidosti ilmentää hänen tarvettaan puhua hengellisistä asioista, mutta toisaalta on myös mahdollista, että se on osa hänen strategiaansa tulla autetuksi. Lisäksi asiakas ja työntekijä voivat puhua toistensa ohi, mikäli eivät kykene ymmärtämään toisiaan, vaikka puhuisivatkin yhteistä kieltä.

Etninen (poiketen Sipilän luokituksesta, jossa hän käyttää sanaa rodullinen) kynnyks on kyseessä silloin, kun asiakas tulee jostain muusta kuin diakoniatyöntekijän edustamasta etnisestä taustasta. Tällöin haasteeksi nousee kummaltakin puolelta ei vain tämänhetkisen arjen ymmärtäminen vaan kokonaan toisenlaisen maailmaan suhtautumistavan ymmärtäminen. Monessa ei-länsimaaisessa kulttuurissa yhteisölliset tekijät ja arvot (ks. esim. Rätty 2002) menevät yksilöllisyyden edelle eikä näiden sovittaminen yksilöllisiin normeihin perustuviin diakoniatyön avustamiskäytäntöihin ole aina helppoa. Kynnysten ylittäminen on todennäköisesti sitä helpompaa, mitä useammin ne on ylitetty.



## 7 ASIAKAS, HENKINEN JA HENGELLINEN TUKI SEKÄ HALLINNAN KÄYTÄNNÖT

### 7.1 Autuas vaihtokauppa?

Vaihtoa ei tapahdu kuitenkaan vain taloudellista apua hakiessa. Asiakkaat hakevat apua diakoniatyöntekijältä myös erilaisiin elämäntilanteisiin ja -ongelmiin. Lisäksi monet hakevat apua hengellisiin kysymyksiin. Erilaista ahdistusta ja hengellistä pohdintaa sisällään kantava ihminen on osallinen myös samankaltaisesta hyödykkeiden vaihtoprosessista, vaikka hyödykkeet ovatkin aineettomia. Seuraavassa seitsemänkymppinen Leena pohtii kohtaamisiaan diakoniatyöntekijän kanssa.

*L: Olisko ollu viikon välein tai parin viikon välein ja ja silleen, että, että tota nyt sitten vähän harvemmin, mutta kumminkin ollaan pidetty yhteyttä näin ihan tapaamisen merkeissä ja sitten jos on ollu, ollu sellasta, ei pelkästään surua, mut ihmiselämäänhän kuuluu muutakin ahdistusta ja pahaa oloa ja ja semmosta sisäistä tuskaa*

*U: niin*

*L: mitkä liittyy tähän elämiseen*

*U: niin*

*L: ni ihan ollaan sellasistakin asioista niinkun puhuttu [...] Et se on tässä tosiaan rinnalla kulkemista,*

*U: niin*

*L: niinkun elämän, elämän iloissa ja suruissa ja*

*U: joo*

*L: ja ongelmissa ja sillälaililla. (Leena)*

Leena löysi tiensä diakoniatyöntekijän juttusille menetettyään lähiomaisensa vakavaan sairauteen vuosia sitten. Suru on pitänyt Leenaa otteessaan oikeastaan näihin päiviin asti. Tuntojaan hän on käsitellyt diakoniatyön-



tekijän kanssa. Diakoniatyöntekijä osoittautuu ihmiseksi, jolle voi samoja asioita puhua vuodesta toiseen, kun taas jotkut läheiset satuttavat ihmetteilyllään siitä, ettei Leena ole jo toipunut menetyksestään. Kun Leena kerta toisensa jälkeen tuo oman surunsa tai jonkun muun elämänsä huolenaiheen diakoniatyöntekijälle, antaa tämä vaihdossa empaattista suhtautumista ja rinnalla kulkemista, jotka Leena kokee tilanteessaan helpottavina. Leenan ja diakoniatyöntekijä-Pirkon välinen vaihtosuhde kiteytyy tutkimuspäiväkirjani merkintään (30.9.2008), jossa Leena toteaa Pirkolle hyvin intiimistä suhteesta kertovasti ”Sä oot päässy niin lähelle minun sydäntä”. Tämä palautuu kysymykseen, jota pohdin jo edellisessä luvussa: kenen asiakkuus syvenyy?

*M: [...] jos mä pistän rinnakkain niin sanotun tavallisen ihmisen ja diakoniatyöntekijän, niin mä saatan tavallisellekii ihmiselle puhua näitä, että nyt se taas juo tai sanoo näin*

*U: Joo*

*M: mut se on eri asia*

*U: No kerro, millä tavalla se on eri asia*

*M: Koska sieltä tulee semmosta, sieltä tulee napakampaa palautetta, sieltä saattaa tulla joku ohje, mihin kääntyä, koska heillä on tietoa, diakoniatyöntekijä tietää, että hän voi sanoa esimerkiksi ja varmaan on sanonu joskus, että oletkos oletkos muuten selvillä, että kirkolla on tällöinen erikois, on päihdediakoniaakin, siis erityisdiakoniaa [...]*

*U: Sä sanoit, et jotenkii niinku napakammin, et mitä se, mitä se tarkoittaa se napakammin diakoniatyöntekijä siinä sitte.*

*M: Öhöm. Diakoniatyöntekijä on, saa, käsittääkseni saa tämmöstä ihmisen terapeutista keskusteluapukoulutusta [...] ja sen tähden mä tykkään että diakoniatyöntekijä osaa sanoa, varsinkin kun on jo, koska mä heittäydyn ihmisen kanssa tähän tuttuun tämmöseen avoimeen keskusteluun aina. (Meeri)*

Myös Meerin tapaus kertoo diakoniatyön keskustelujen sielunhoidollisesta luonteesta, jossa asiakas tuo diakoniatyöntekijälle oman tilanteensa ja siihen liittyvät tunteet. Diakoniatyöntekijä antaa vaihdossa selventäviä kysymyksiä, joiden avulla on mahdollista eritellä tunteita ja kokemuksia. Diakoniatyöntekijän tietotaitoon on asiakkaan myös mahdollista luottaa ja tarvittaessa etsiä hakemaan lisätietoa tai apua diakoniatyöntekijältä

saamistaan vinkeistä. Usein keskustelusuhteesta kehittyy pitkäaikainen rinnalla kulkeva kumppanuus, johon liittyy ystävyyden elementtejä:

*Menin kotikäynnille Pirkon kanssa Meerin luokse. Meeri tuli avaamaan oven pahoitellen sitä, ettei ensin kuullut ovikellon soittoa. Meeri on vielä hyväkuntonenoloinen eläkeläinen. Huone on pieni, yhtä aikaa makuuhuone, työhuone ja olohuone, sivussa on pieni keittokomero. Pöytä on katettu valmiiksi. Meidän siinä etsiessämme istumapaikkoja Meeri vielä kattaa viimeiset servietit ja pullat pöytään. Puhumisen tarve on kova. Pirkko ei juuri muuta tee kuin kuuntelee, joskus väliin toki kysyy jotain tai vahvistaa ja rohkaisee...Pirkko vie taloon kukkasen, jonka saamiseen ilahdutti selvästi, mutta oli jotenkin totuttua. Ainakin pari enkeliä ja useampi valokuva olivat Pirkolta saatuja. (Tutkimuspäiväkirja 18.9.2008)*

Kotikäynnillä vaihtosuhteeseen saattaa kuulua myös yhteinen kahvi- tai teetehki. Se tarjoaa pehmeän ja kodinomaisen alun vaikeillekin keskusteluille. Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa vaihtokaupassa jotakin omastaan. Samalla hän voi kertoa itselleen tärkeistä ja mieltä askarruttavista asioista. Kohtaamiseen saattaa liittyä myös vaihtoelementtejä, jotka kertovat asiakkaan ja työntekijän välisestä ystävyydestä. Kukkien tuominen ja muut lahjat ovat diakoniatyössä usein osa varsinkin pitkäaikaista asiakassuhdetta, etenkin jos siihen liittyy kotona tapaamista. Ne ilmaisevat myös vahvasti jo aiemmin käsiteltyä peräkamariin pääsyä.

*Katson välillä Pirkkoa ja huomaan hänen myötäelävän kyöneleet silmissä [Meeri on juuri kertonut vaikeasta sairaudestaan]...Näen välillä kyöneleet Meerinkin silmissä. Hän kertoo saaneensa silloin kuulla ne puheet, joita yleensä puhutaan vasta muistotilaisuudessa ja saaneensa kokea ystävien ja lasten rakkauden. Pirkko toteaa: ”olet onnekas, kun poimit ne kokemukset voimaksi elämään”. (Tutkimuspäiväkirja 17.9.2008)*

Vaihdossa saatu empatia välittyy konkreettisesti myötäelämisenä, joka voi ilmentyä koko olemuksessa. Usein työntekijä ilmaisee asennollaan ja sanavalinnoillaan myötäelämisensä intensiteetin. Muuta työtä ja tarpeita ei kuitenkaan ole mahdollista irrottaa hengellisestä orientaatiosta, sillä Jumalan rakkaus konkretisoituu ihmisen arkeen diakoniatyön käytännön toiminna.

*...mut et eihän se niinku musta oo yhtään vähäistä se se muu myöskään se taloudellinen ja semmonen apu ja asioiden hoitoapu ja semmonen, et vaikeehan se on ihmisen niinku, hoitaa ihmisen sielua tai rukoilla tai olla, jos on kaikki asiat ihan sekasin. (Annika, diakoniatyöntekijä)*

Sosiaaliset tarpeet ovat kuitenkin osa ihmisen kokonaisuutta, sillä ihmistä on vaikea auttaa muullakaan tavoin, mikäli hänen aineelliset tarpeensa ovat tyydyttämättä. Suhde keskusteluasiakkaiden kanssa näyttääkin muodostuvan erilaiseksi kuin pelkästään taloudellista apua hakevien asiakkaiden kanssa. Rahan poissaolo keskustelusta vähentää vallankäyttöön liittyviä ulottuvuuksia tai ainakin muuttaa niiden muotoa. Vallankäyttö näkyy siinä, että keskustelumahdollisuutta ei tarjottu kaikille käytännössä, vaan siihen valikoituivat jotkut syistä, joista tämä tutkimus pystyy selittämään vain osan.

Valikointi voi kuitenkin selittää sitä, miksi henkinen on aineellisen yläpuolella: pääseehän tähän prosessiin mukaan vain osa diakonian asiakkaita. Havainnointijakson perusteella näyttää myös siltä, että keskusteluasiakkuussuhteessa olevan on helpompi saada taloudellista avustusta ja avustukset ovat tuntuvampia. Tämä kertoo siitä, että luottamuksen syntyyn tarvitaan keskustelua ja elämäntilanteen parempaa tuntemista molemmin puolin. Keskusteluasiakkaiden kautta paljastuu myös yksi diakonian hallinnan suhde: henkisen arvottaminen ruumiillista korkeammalle. Tämä kaikki antaa syytä kiinnittää jatkossa erityistä huomiota juuri taloudellisen avun asiakkaiden kohtaamiseen.

Asiakasta kohdatessaan diakoniatyöntekijällä on käytössään empatian lisäksi myös hengellisiä välineitä. Vaihtotapahtumaan liittyy usein, kuten kummankin edellä mainitun asiakkaan tapauksessa, rukousta ja ehkä myös pieni hartaudellinen osio, jossa annetaan eväitä asiakkaan hengellisen elämän tueksi. Tätä Juntunen (tulossa) kutsuu asiakastyön hartaudelliseksi spiritualiteetiksi. Parhaimmillaan hengellinen läsnäolo ja tuki tarjoavat asiakkaalle tukea ja yhteyttä, pahimmillaan ne voivat toimia vallankäytön välineenä.

*E: No siis se, että et tota mä aattelen, et meil on tää hengellinen puoli kokoajan niinku läsnä tässä ja tota korkeemmis käsissä (nauraen) nää asiat*

*ja ihmiset kuitenkin, että että ja se että et tota mä ajattelen nimenomaan sitä, et se rukous on semmonen, mikä niinku vaiikkei se läheskää aina oo niinku siinä niinku esillä. Siis et mä rukoilisin ääneen tai tai et me puhuttas Jumalasta ääneen, mutta se että me ollaan jo, hän tulee niinku kirkon työntekijän luo ja sitte kyllä mää aina yleensä rukoilen sen ihmisen puolesta niinku hiljaa tai tai siunaan sitä siinä kaiken kiireen keskellä, että, et tota se on mun mielestä kuitenkin ihan eri, siis sillä tavalla erilaista ku sosiaalityöntekijän ja ja tota meillä on niin erilainen lähtökoh- ta mun mielestä, semmonen niinku ihmisen kokonaisvaltane auttaminen. (Eeva, diakoniatyöntekijä)*

Diakoniatyö on tutkimusseurakunnan diakoniatyöntekijöiden puheessa vahvasti hengellisesti orientoitunutta, vaikka arjen työssä se ei havaintojeni mukaan välttämättä ole sanallisesti läsnä. Sen sijaan se ilmenee taustalla olevana orientaationa ja voimavarana. Yksi diakoniatyöntekijöistä kiteyttää diakoniatyön olevan ”hengellistä läsnäoloa ihmiselämän vaikeuksissa”. Siten se samalla liittyy seurakunnan hengelliseen tehtävään palvelun kautta.

*N: mulle tulee semmone sisäinen rauha, kun mä tiedän, että mulla on ai- na jotenkin sillee se Jumala sielä, et mun ei, et mä voin olla kuin epätäy- delline tahansa tai kui huono tahansa, mut että Jumala rakastaa mua kai- kesta huolimatta, ni tuohan se semmosta rauhaa. (Nina, diakoniatyöntekijä)*

Asiakkaat kohtaavat diakoniatyön hengellisyyden työntekijän välityksel- lä. Hengellisyys tulee näkyväksi kolmella tasolla. Ensinnäkin asiakas kohtaa hengellisyyden työntekijän asenteena. Asenne ei välttämättä tule esille sa- noissa, vaan suhtautumisessa. Toiseksi asiakas kohtaa hengellisyyden työn- tekijän käytössä olevana työvälineenä. Tällöin asiakas voi liittyä seurakun- tayhteyteen rukouksen tai pienen hartauden muodossa tai vähintäänkin siunauksen sanat saaneena. Kolmanneksi asiakas kohtaa diakoniatyönteki- jän, joka saa voimansa Jumalalta. Hän ei olekaan asiakkaan kanssa yksin, vaan kohtaamisessa on läsnä Jumala, jonka haltuun asiakas voi jäädä koh- taamisen päätyttyä. Tämä antaa työntekijälle myös voimaa jaksaa työssä monesti hyvin vaikeitten ja haastavien asiakastilanteiden kanssa.

Hengellinen orientaatio antaa asiakassuhteeseen myös toivon näkökul-

man Eevan sanoin: ”*et vaik ois missä ryvetty*” tai kuten Annika saman muotoilee ”*tuoda se armon näkökulma ihmisille aina*”. Vaikka asiakas tulisi kerta toisensa jälkeen diakoniatyöntekijän luokse samoine ongelmineen, on hän silti yhtä arvokas ja hänellä on aina mahdollisuus aloittaa alusta. Diakoniatyöntekijä on itsekkin suljettu tämän armon piiriin työntekijänä. Myös hän voi aloittaa epäonnistuneen asiakassuhteen uudelleen.

*M: Jäin vaan tämmöstä pohdi-, pohtimaan siinä, että sinällään liittyy kysymykseen vahvasti, että, että niinkun, niinkun totta kai teen ammatillisesti diakoniatyötä, teen sitä niinku ihmisten ehdoilla, joita kohtaan, eikä niinku voi edellyttää ovesta tulevalta ihmiseltä, että hän olis kovin tietoinen hengellisistä kysymyksistä, vaan lähden, lähden katsoon hänen näkökulmastaan tilannetta, että ja liityn siihen sitten identiteettini kautta hengellisesti ilman sanoja jos, jos se on siinä kaikkein luontevinta siinä tilanteessa. (Maija, diakoniatyöntekijä)*

Lähtökohtana auttamistyölle Maija sanoo olevan ihmisen tilanne, johon työntekijä liittyy. Asiakkaan tilanteita ei havaintojeni mukaan yritetä hengellistää, vaan niihin lähdetään siitä, missä tilanteessa ihminen kulloinkin on. Työhön voi kuitenkin liittyä myös hengellisesti sanoitettuja elementtejä silloin, kun asiakas niitä toivoo. Asiakkaan opillisesti harhaantuneita käsityksiäkin voidaan kommentoida kirkon opin suuntaan ja liittyä samalla kirkon tunnustukseen. Samalla se kuitenkin viestii asiakkaalle, että tämän näkemys ei ole oikea. Tässä piilee nähdäkseni myös ero spirituaalisesti sensitiiviseen sosiaalityöhön, jossa asiakkaan hengellisyyden oikeellisuutta sinällään ei arvioida. Hengellisyys voi olla läsnä asiakassuhteessa monin tavoin. Esimerkiksi kotikäynnillä yhteisessä kahvihetkessä on mahdollista liittää keskusteluun hengellinen ulottuvuus.

*Ennen teetä siunataan yhteinen hetki. Pirkko hoitaa siunauksen. Yhteyden tunne myös tällä tasolla syntyy. (Tutkimuspäiväkirja 18.9.2008)*

Hengellisyys voi tulla esiin esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän yhteisenä ruokarukouksena tai hartautena keskustelun lopuksi. Yhteinen hengellinen kokemus luo parhaimmillaan yhteyttä myös laajempaan seurakuntayhteisöön, josta niin asiakas kuin työntekijäkin ovat osallisia. Mutta on myös

mahdollista, että joissakin tilanteissa sen avulla paetaan jotakin keskustelussa esille noussutta, jota on siinä hetkessä vaikea käsitellä.

*N: ja sitte ihan mun mielestä joskus tämmösten tuskasten ihmisten kanssa, ni ni monesti voi niinku ihan kysyä, että, että haluaisitko, että rukoillaan, et jotenkin se, että se saattaa jotenkin, et saa sen kaiken sanotettua, ni se on hirveen tärkeitä. Et joku, joku tavalla, et, et vaiikkei ite osais sanottaa sitä, et Jumalahan tietää kaiken vaiikkei sille sanottaskaa niitä, että hän kuulee meidän hiljaset huokauksetki. Mutta että just se, että se työntekijä sanottaa ne mun murheet ja sanoo ne asiat tonne Jumalalle, jotenkii se monesti niinku ihmisiä helpottaa, että että ne ääneen tulee sanotuksi. Et myös sillon tavallaan se toisto tiettenki, että hän toistaa, ni minäkin kuulen, että mitä olen sanonut, ni sillon jotenkin itellekkii täälä rupee raksuttaan,, nii ai noinko mä oon sanonu, ai toiko se on se asia. (Nina, diakoniatyöntekijä)*

Rukous toimii ikään kuin keskustelun tiivistäjänä ja yhteenvetona. Se mikä sekulaarissa auttamissuhteessa tiivistettäisiin lopuksi yhteenvetona, voi diakoniatyössä tulla esille myös rukouksen muodossa. Samalla asiakas voi kuulla vielä kertaalleen sen, mistä yhdessä tällä kertaa on keskusteltu. Hengelliset työvälineet erottavat diakoniatyön myös muusta auttamistyöstä. Rukous on kuitenkin, paitsi hengellistä elämää hoitava hyödyke, myös osa keskustelua. Keskustelun yhteenvetona toimivassa rukouksessa tapahtuu vielä yksi vaihtosuhte. Sielunhoidollisessa keskustelussa käydyt asiat jätetään Jumalan käsiin ja sekä diakoniatyöntekijä että asiakas voivat tuntea olevansa osa suurempaa kertomusta. Enää asiat eivät ole vain ihmisten käsissä, vaan ne on jätetty jonkun itseä suuremman huomaan.

*Diakoniatyöntekijä jatkaa: ”Eija sä sanoit että toivoit että rukoiltaisiin. Käykö se sulle Pete? Pete kohauttaa olkapäitään ja mutisee jotakin myöntävästi tulkittavaa. Eeva lukee pätkän Sanan ajasta [hartauskirja]. Eija toteaa, että hän luki saman jo ja Eeva sanoo, että luetaan uudelleen, sillä se sopii hyvin tähän hetkeen. Eeva rukoilee hyvin konkreettisesti ilman mitään ylisanoja ja lupauksia Peten vankilareissun ja Eijan jaksamisen puolesta sekä siunaa lopuksi molemmat. (Tutkimuspäiväkirja 13.10.2008)*



Rukous ei Peten, Eijan ja diakoniatyöntekijän kohtaamisessa kuitenkaan ole ylisuurten odotusten herättämistä asiakkaassa siitä, että nyt asiat järjestyvät, kun Jumalakin on kuvioissa mukana. Sen sijaan se on nöyrää jakamista sen hetkisistä tunnoista ja niistä kokemuksista, joita vaikeudet ovat aiheuttaneet ja niiden viemistä Jumalan luokse. Samalla sekä asiakkaan että työntekijän kuormittuvuus tilanteesta voi vähetä. Rukous voi liittyä asiakastilanteeseen sen olennaisena osana, mutta se voi olla myös hiljaista sydämen rukousta asiakkaan puolesta. Turvautuminen rukouksen apuun erityisesti vaikeissa ja mahdottomilta näyttävissä tilanteissa antaa myös diakoniatyöntekijälle tunnetta siitä, ettei hän ole tämän asian kanssa yksin. Tällöin rukous toimii tavallaan reflektiivisen kirjoittamisen tai reflektiivisen työnohjauksen kaltaisena ajattelun selkiyttäjänä, mutta myös vastuun jakamisena. Rukous on myös koko seurakuntayhteisön ja laajemmin koko kristillisen kirkon asia. Yksi diakoniatyöntekijöistä kertoi, että hän vie asiakkaan luvalla tämän asiaa anonyyminä erilaisiin esirukousta harjoittaviin verkostoihin ja näin on mahdollista saada isompi yhteisö muistamaan kyseistä tilannetta rukouksissaan. Tunne siitä, että oma tilanne on myös muiden tiedossa, vaikkakin nimettömänä, saattaa rohkaista asiakasta uskomaan selviytymiseensä, vaikka se joitakin saattaa myös pelottaa.

Rukous on myös eräänlainen tekstuaalinen käytäntö. Valmiiden rukousten käytössä teksti määrittelee, miten asia kiteytetään tai mitkä asiat nousevat keskiöön. Omin sanoin muotoillut rukoukset nousevat käydyistä keskustelusta. Diakoniatyöntekijä käyttää valtaa siinä, mitkä asiat hän nostaa rukoukseen tärkeinä asioina. Havaintojeni mukaan rukouksesta puuttui se elementti, joka usein sekulaarin keskustelun tiivistyksien lopussa muotoillaan kysymykseksi: ymmärsinkö oikein vai haluatko vielä lisätä jotain. Työntekijän oma intuitio tilanteesta voi kuitenkin olla puutteellinen ja asiakas haluaisi nostaa rukoukseen muita(kin) asioita kuin esille nostetut. Rukous toimii myös ikään kuin pisteenä keskustelulle sillä kertaa. Asiat on nyt jätetty Jumalan haltuun.

## **7.2 Hengellisiä keskusteluja avustusten äärellä**

Monet keskusteluasiakkaat hakeutuvat seurakunnan diakoniatyöntekijän juttusille juuri sen vuoksi, että tämän kanssa on mahdollista käydä keskustelua myös hengellisistä kysymyksistä. Tällöin hengelliset teemat limittyvät

oman elämän vaikeuksista puhumisen kanssa. Rukous antaa tällaisessa suhteessa turvaa ja toimii myös henkilökohtaisen uskonelämän harjoittamisen osana. Yhdessä toisen kanssa rukoilu voi luoda yhteyden tunteen, joka on mahdollista kokea seurakunnan jäsenenä toisten kristittyjen kanssa.

*E: Oon hakenu semmosta Jumalakeskeistä, hengellistä sisältöä ja vastauksia niihin omiin tuskatiloihin ja ahdistuksiin ja pahaanoloon ja sit tässä rinnalla on kulkenu kyllä kanssa aina sillon tällön MTT:n mielenterveystoimisto ja pari-kolmevuotta, ni A-klinikan sosiaaliterapeutti ja nyt tänä vuonna sit tiiviimmin sosiaaliterapeutti A:linikalla. Ja Eevalla mä oon käyny nyt tuota tiiviisti säännöllisesti niin semmosen puoltoista vuotta, mut sitä ennenkin on jo käyntejä kirjattu [...] Mutta tää hengellinen ni, mä, mä koen kyllä että tää on ainut, mistä mä saan ihan arkielämään, missä mä oikein niinku, mä oon Eevalleikki sanonu, et mä niinku roikun tässä koko ajan. (Eija)*

Eija on hakenut apua ongelmiinsa monista avunlähteistä. Mielenterveystoimisto tukee hänen henkistä jaksamistaan, A-klinikka päihteetöntä elämää, mutta diakoniatyöntekijän kanssa hän saa taloudellisen huolien lisäksi keskustella itseään askarruttavista hengellisistä kysymyksistä. Myös joillakin muilla asiakkaila on useita avunlähteitä ja tällöin seurakunnan roolissa korostuu erityisesti asioista keskustelu hengellisestä näkökulmasta, mikä toisissa auttamislähteissä saattaa olla vaikeaa, jopa mahdotontakin. Hengellisyys voi tällöin toimia tukirakenteena, jonka varassa oman elämän ongelmia on mahdollisuus peilata.

*P: Nii se diakonia tarkoittaa kirkon sosiaalityötä?*

*U: Nii tai ei, myös hengellistä ja henkistä ja*

*P: just tällasta*

*U: ja myös hoidollistakii tukee*

*P: Nii, kyl mä oon sitte ilmeisesti käsittäny sen aika oikein, että tota noin ni keskustelua, et et sikäli mä nyt oon oikeilla jäljillä, ni sanotaan nyt näin, et sitten, ku mä oon töissä ja mä niinku taloudellisesti pärjäilen tossa omillani, mikä on mun tavote*

*U: Ymm*

*P: Mun tavote on se, et mä en oo mihinkää velkaa eikä mult e-e, et niin-*



*ku se omavaraisuus*

*U: Ymm*

*P: Ymmärrät varmaan, mitä mä tarkoitan, ni, ni tota noi ni, et mahdollistahan on myös silloinki, että ei tarvii tulla niinku anomaan pelkästään ruoka-avustusta, et diakonian kanssahan voi niinku varata ajan ja tulla keskusteleen, jos painaa niinku mieltä*

*U: Kyllä, joo*

*P: ja askarruttaa niinku tällaset asiat ni. (Pasi)*

Aina uusi asiakas ei välttämättä edes tiedä, että diakoniatyöntekijä voi auttaa myös muulla tavoin kuin taloudellisesti. Edellisessä lainauksessa Pasi varmistaa minulta, mitä diakoniatyö tarkoittaa. Hänen suhteensa seurakuntaan on ollut pelkästään taloudellisen avun saamista niin tämän kuin edellisenkin seurakunnan alueella asuessaan. Olen mukana kahdessa hänen tapaamisessaan diakoniatyöntekijän kanssa ja huomaan, että hän itse asiassa tiedostamattaan myös peilaa omaa elämäänsä yhdessä työntekijän kanssa, vaikka päätarkoituksena onkin ruoka-avustus.

*U: Joo. Noh kun sä tulit sillo neljä vuotta sitten, noin, diakoniatyön asiakkaaks ja hait sitä taloudellista apua, niin mä ymmärsin, et siinä kohtaa nimenomaan taloudellista vai tuliksä silloin jo tän tavallaa tän uskonnollisen kysymyksenki kanssa yhtä aikaa?*

*R: Joo kyl mul oli se, just se, et oonks mä niin syntinen, että*

*U: Joo*

*R: tai siinä niinku sillee, että ku mä oon tehny sen asian, että (huokaus), et jotenki se vaa vaivas, ni... (Reetta)*

Taloudellisen avun hakeminen voi olla asiakkaalle myös hyvä syy tulla keskustelemaan muista elämää askarruttavista kysymyksistä. Ne ovat aiheita, joita ei välttämättä voi jokaisessa kahvipöytäkeskustelussa ottaa esille. Niitä varten ei myöskään välttämättä tule varta vasten hakeuduttua keskustelemaan seurakunnan työntekijän luokse. Yhdistettynä taloudelliseen apuun nämä kysymykset on ikään kuin helpompi ottaa puheeksi myös asiakkaana. Tällöin diakoniatyö voi toimia eräänlaisena sisäntuloväylänä seurakuntaan. Taloudellisen avustamisen suhde hengelliseen työhön askarruttaa kuitenkin diakoniatyöntekijöitä.

*A: kyllähän sen huomaa niinku itsekin täällä, et silloin ku on tosi paljon asiakkaita, siis taloudellisen avustuksen ja tai keskustelukin, mut silleen, et ku niitä on tosi paljon, ni jotenkin se, et mulle tulee aina välillä tulee semmonen mieleen, että se hengellisyys sitten jää niinku puuttumaan, munki omasta, omasta työstä kanssa tai silleen, että se on niinku sitä asioiden hoitamista ja tämmöstä, että välillä vaan sitten miettii, että tähänkö mä opiskelin vai mihin että. (Annika)*

Annikasta näyttää, että taloudellinen avustaminen ei ole hengellistä, kuitenkin toisaalla taloudellinen apukin voidaan kokonaisvaltaisessa lähestymistavassa nähdä ”hengellisenä läsnäolona”, kuten Maija totesi:

*U: Ja ehtisik sie vielä sit jotenkin analysoija tätä seurakunnan taloudellisen avun roolia suhteessa nyt vaikka sosiaalitoimeen ja muihin autta-  
viin lähteisiin*

*M: nii se on sitä hengellistä läsnäoloa, osa sitä, ei se oo ollenkaa irrallinen, semmone asia, joka et meidän pitäis unohtaa, että ihmiset tarvii myöskii ajoittain tukee rahallisestikkii...*

*(Maija, diakoniatyöntekijä)*

*Se on hyvin hyvin tärkeä, et vaikka vaikka me halutaan tässä työssä painottaa että että me ollaan erityisesti henkisen ja hengellisen hyvinvoinnin ammattilaisia, mutta me myöskin niinku ollaan kartottajia, ihmisen kokonaisen elämäntilanteen kartottajia, että että taloudellinen tuki voi olla hirveen tärkeä, tärkeä sillo jos kriisi on menossa perheessä tai yksittäisellä ihmisellä että, että hän saa voimavaroja sitte lähtee ehkä myöskin tämmöstiä henkistä prosessiakin läpikäymään. (Pirkko, diakoniatyöntekijä)*

Diakoniatyön paikallisdiskurssi arvottaa omaksi erityiseksi tehtäväkseen hengellisen ja henkisen avun antamisen, vaikka taloudellista avustamista ei nähdäkään muusta diakoniatyön toiminnasta irralliseksi. Erityisen konkreettisesti tämä painotus ilmenee seurakunnan diakoniatyön esitteestä, jossa kerrotaan, että diakoniatyö on henkisen ja hengellisen avun antamista. Taloudellista apua ei siinä mainita sanallakaan. Se, mitä ihmisen kokonaisuuden osa-aluetta asiakassuhteessa käytännössä kulloinkin painotetaan,

voi kuitenkin vaihdella tilanteen mukaan. Ihminen nähdään kokonaisuutena, jonka voimavarat ehtyvät, mikäli taloudellinen tilanne vie kaikki voimat. Näissä tilanteissa seurakunnan taloudellisen avun halutaan nähdä tukevan asiakasta jaksamaan selviytymistaistelussaan sekä saamaan takaisin voimavaroja, kun hänellä ei ole niin suurta huolta ruuasta tai laskujen maksamisesta. Silti taloudellisen avun ja henkisen ja hengellisen tuen suhde on jännitteinen.

Juntunen (2006, 78–94) nostaa hengellisen auttamisen taloudellisen auttamisen yhdeksi osaelementiksi aineellisen avun, viranomaisyhteistyön, neuvonnan ja ohjauksen, keskustelun ja myötäelämisen sekä rohkaisemisen ja kannustamisen rinnalle. Elementtien painotus voi vaihdella asiakassuhteen aikana. Oman tutkimuksen näkökulmasta olennaista on se, että vaikka juuri hengellisyys tekee diakoniatyöstä ainutlaatuista sosiaalityötä, voi siihen liittyä valtaosan kiinnittyviä jännitteitä, kuten tässä luvussa käy ilmi.

### 7.3 Hengellisyyden pulmakohтия

Asiakkaat eivät kuitenkaan aina halua, että heidän kanssaan puhutaan hengellisistä asioista. Diakoniatyöntekijän ei ole tätä aina helppo tietää ja siksi diakoniatyöntekijät eivät välttämättä pidä hengellisiä asioita asiakastyösäännön esillä. Silloin on mahdollista ajatella, että avun hakeminen kirkolta on jo riittävä viesti siitä, että työtä tehdään kristillisen arvopohjan ohjaamana. Havaitsin, että työntekijä voi harkituilla kysymyksillään ottaa selvälle sen, miten asiakas suhtautuu esimerkiksi rukoilemiseen. Välillä voi kuitenkin tulla vastaan tilanne, jossa rukous ei toimi lainkaan.

*E: Siis se oli semmonen seurakuntalainen, jonka mä olin tuntenu pitkään ja sit se tuli, tuli seurakuntaan hakeen apua, kun sillä oli koko pojan perhe kuollu [...] ja sitte me oltiin keskustelemassa ja sit mä lopuks kysyin, et saanko rukoilla, ni sano et ei (hyvin hiljaa)*

*U: Joo. Se oli niin kova tilanne sille ihmiselle*

*E: Ymm. Joo, tietysti sitä mieltii, että olik se korrektia, mut se oli kuitenkin, mä ajattelin, että et se oli mulle semmonen et, et niinku tommosessaki tilanteessa ei niinku jää mitään muuta. (Eeva, diakoniatyöntekijä)*

Elämän kovien vastoinkäymisten keskellä asiakkaan usko Jumalaan voi

horjua ja hän voi tuntea Jumalaa kohtaan myös suurta vihaa. Tästä on saat-  
tanut olla kysymys myös edellisessä lainauksessa. Yhdessä neuvottomana  
oleminen vaikeitten kysymysten edessä on haasteellista myös diakoniatyön-  
tekijälle. Silloin asioiden vieminen Jumalalle olisi voinut tuoda helpotusta  
neuvottomuuteen diakoniatyöntekijän näkökulmasta. Asiakas saattoi odot-  
taa sen sijaan sellaista välittämistä oman pimeytensä ja toivottomuutensa  
keskellä, joka auttaa häntä saamaan kiinni elämästä ja toivosta, silloin kun  
Jumala tuntuu kääntäneen selkänsä.

”*Hengellinen läsnäolo*” päivystystilanteessa voi jäädä hyvinkin kauaksi  
taka-alalle ja kliseeksi diakoniatyön diskurssissa, kun työtä on paljon ja asi-  
akkaita jonoksi asti.

*N: ... ja sitte tosiaan tässä päivystyksessä, ni harvoin ehtii, koska koska  
nääh ihmiset on ensinnäkin ne on vähän semmosia niinku, tulee aika tsu-  
pakasti ja haluaa aika tsupakasti uloskii, ni joskus joskus siinä on ihan  
selkeesti, mut, että mitä enemmän tutuks tullaan, ni sitä helpompi siit on  
puhua, että, että joskus saattaa niinku joku saattaa sanooki, että että ru-  
koilen joka ilta, ni sit siitä on helppo jotenkin lähtee, et jos hän itekkii  
myös sitä tuo, että, että en tiedä varmasti joskus olen mennyt silläkin ta-  
valla ohi, etten ole tajunnut kysyä tai tarjota sitä, mutta että kyl mä niin-  
ku pyrin siihen myöskin että, et se näkyis myöskin tässä työssä. Koska se on  
mulle itelle tärkeä asia, ni toki toivon, että se on myös muille. (Nina, dia-  
koniatyöntekijä)*

Asiakkaat voivat viestiä jo olemisellaan, etteivät halua kertoa elämästään  
enempää kuin on välttämätöntä avustuksen saamiseksi. Taloudellisen avun  
nopea hoitaminen voi olla ainoa tavoite ja työntekijän kysymykset muusta  
elämäntilanteesta voivat tuntua jopa kiusallisilta. Päivystyksen luonne voi  
myös ruokkia tätä kuvaa. Monet tutkimusseurakunnan taloudellisen avun  
asiakkaat tulevat hakemaan apua pääasiassa päivystyksistä, jolloin kiireisim-  
pään aikaan ei ole mahdollisuutta pitempiin keskusteluihin.

*Annika toteaa oven takana olevan pitkä jono, mikä hänen mukaansa on  
ikävää, sillä kohtaamisesta tulee liukuhihnamaista. (Tutkimuspäiväkir-  
ja 21.8.2008)*

Lasken jälkeenpäin päiväkirjasta, että kahden tunnin päivystyksen aikana on käynyt seitsemän asiakasta, mikä tarkoittaa keskimäärin 17 minuuttia asiakasta kohti. Mutta kun otetaan huomioon, että päivystysaikaan kuului myös puheluihin vastaamista, jäi yhtä asiakasta kohti laskettu aika vieläkin lyhyemmäksi. Päivystystilanteissa diakoniatyöntekijän työote voi lipsua liukuihinmaisiksi. Kiireen keskellä työtapa kiinnittyy entisestään vain akuuteimpaan ja asiakkaan muun elämäntilanteen kuunteleminen jää mahdollisen jatkokeskustelun varaan, mikäli sellaisesta sovitaan. Tällaisenaan diakonian vastaanottotyö voi muistuttaa mitä tahansa nopeatempoista vastaanottotyötä. Ne asiakkaat, jotka jäävät pelkän päivystyskohtaamisen varaan, ovat tässä heikoimmilla. Heille jää kuva kiireestä ja ehkä häthätää muistetusta siunauksen toivotuksesta ovensuussa. Tämä kuva kyseenalaistaa ja tuo säröjä käsitykseen diakonian kokonaisvaltaisuudesta.

*Tänään olin päivystyksessä Niinan kanssa. Hän teki hyviä kysymyksiä ja sai varsin pian selville asiakkaan tilanteet ja tarpeet. Taloudellisen avun tilanteissa ei kuitenkaan juuri kukaan (ehkä lukuun ottamatta Eevaa) juttele pitempään ihmisen tilanteesta. Taloudellinen apu on silloin pääosassa ja keskusteluaikoja tarjotaan tarvittaessa muualle [...] Erään asiakkaan jälkeen Nina toteaa, että hänellä oli asiakastilanteessa sellainen olo, että asiakkaalla oli ollut tarve muuhunkin keskusteluun, mutta hän ei uskaltautunut olla niin päällekkäyvä heti alkuun, jotta asiakas uskaltaisi tulla toistekin. (Tutkimuspäiväkirja 17.9.2008)*

Asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen jää siis mahdollisen seuraavan kerran varaan, joskaan kuulumisten kyselyä ei päivystyksessä jätetä tekemättäkään. Jotkut diakoniatyöntekijät vain paneutuvat siihen toisia syvällisemmin. Myös oven takana odottava jono vaikuttaa siihen, millaisella intensiteetillä asiakas kohdataan. Lisäksi luottamuksen synnyttäminen saattaa joskus vaatia varovaisuutta asioitten esille ottamisessa.

Aina diakoniatyöntekijä ei edes huomaa tarjota hengellistä tukea ja rukousta sitä kaipaavalle asiakkaalle. Diakoniatyöntekijällä voi olla esimerkiksi käsitys, että asiakassuhteessa asiakas toivoo vain taloudellisten asiointensa käsittelyä, mutta työntekijä ei syystä tai toisesta huomaa asiakkaan sanatomia viestejä siitä, että tämä kaipaa hengellisyyden läsnäoloa muutoinkin kuin asenteena.

*U: Joo. No tuleeks sulla vielä mieleen jotakii semmosta asiaa, minkä haluaisit jakaa tästä diakoniatyöstä ja omasta suhteesta siihen?*

*L: No yks mitä mä hirveesti toivoisin on, et mikä mun mielestä on jäänyt hirveen vähälle, on tää uskon puoli*

*U: Joo*

*L: et mä oon toivonu hirveesti niinku, että esimerkiks diakonia rukoilis mun kanssa, mut mä en oo kertaakaan saanu sitä*

*U: Joo. Ooksä sanonu sen ääneen vai ite mielessä vain toivonu*

*L: Mä oon mielessäni toivonu sillee, et ku tuntuu niinku, et jotenki paremmalta*

*U: Nii*

*L: et jos joku rukoilis esimerkiks mun kanssa*

*U: Joo*

*L: sillee ihan tämmösii pienii niinku asioita*

*U: Joo*

*L: ku emmä saa mistään muualta sitä hengellist puolta sitte ku kirkolta ja*

*U: Nii aivan*

*L: ja emmä niinku kerkee itte heng-, ihan näihi jumalanpalveluksii ja tämmösii*

*U: Joo*

*L: jotenki se vaa tuntuis nii ihanalta, ku joku niinku rukoilis mun kanssa ja puolesta, et pääsis niinku eteenpäin täs elämässä ja saisi voimaa ja sitä hengellisyyttä oon toivonu todella paljon. (Lassi)*

Lassi on kaivannut nykyiseltä diakoniatyöntekijältään myös hengellistä tukea. Sitä hän oli saanut edellisen seurakunnan alueella asuessaan silloiselta diakoniatyöntekijältä, mutta nykyiseltä työntekijältään hän ei ole rohkennut asiaa pyytää. Lassi ilmaisee haastattelussa muutenkin tarpeensa käydä syvällisempiä keskusteluja työntekijänsä kanssa, mutta kokee, että hänen kohdallaan diakoniatyöntekijä keskittyy enemmän vain talouteen. Lassin toive hengellisistä keskusteluista on sanaton eikä työntekijä ole osannut vaistota sitä hänestä. Diakoniatyöntekijä ei aina osaa kuunnella asiakkaan tarvetta, sillä on myös paljon asiakkaita, jotka ovat enemmän tai vähemmän allergisia sille, että vaihtoprosessiin liittyy myös hengellinen

ulottuvuus, kuten käy ilmi seuraavasta sitaatista:

*U: Mites tuota ku sä varmaan tunnet porukoita [...] täällä, ni oottekste puhunu koskaan kavereitten kanssa diakoniatoimistoon menemisestä tai siitä että sinne ois vaikeeta mennä tai joku ei käy tai joku..*

*M: Kyl se monille on semmonen et, joutuuks siellä nyt keskusteleen tai*

*U: Joo*

*M: Mut ei se oo mua koskaan haitannut, ihan hyvä juttu se on.*

*U: Pelkääks ihmiset sitä keskustelua?*

*M: Monet ei usko sillai, mä oon sanonut, et ei siellä mitään uskonnosta, Jeesuksesta pelkästään, siellähän voi puhuu ihan niiku normaalit ihmiset.*

*U: Nii joo, eli he luulee, et heidän pitäis osata keskustella uskonnollisesti?*

*M: Nii tai et joutuu kuuntelemaan. Se on mun mielestä semmone yleensä.  
(Matti)*

Ihmiset saattavat luulla, että vaihtoprosessissa on osattava puhua tietyllä tapaa tai suostuttava ensin kuuntelemaan seurakunnan sanoma, ennen kuin apua on mahdollista saada. Tätä kuvaa ainakin ruokkivat erilaisten seurakuntien ruuanjakopisteet, jossa hartaus on osa ruuanjakotilaisuutta. Sinällään hartaudet kuuluvat luonnollisena osana seurakuntien elämään. Asiakkaat eivät myöskään aina tiedä, että heidän on mahdollista saada apua, vaikka eivät olisikaan kirkon jäseniä.

Diakoniatyöntekijän osallistuminen muuhun seurakuntatyöhön voi palvella myös asiakastyötä:

*A: Ja sama siellä kun oli oikein paljon asiakkaita, ni tuli aina välillä sitte ...mieltii ja sen takia musta esimerkiks jumaluus, jumalanpalveluselämään osallistumine ja tämmöset erilaiset kirkkohetket, et myös diakoniatyöntekijä on siellä toimittamassa, niin myös se tavallaan, myöskin sitten asiakkaat ku he tulee, ni he kokee et heijänki työntekijä on, on sitä tekemässä ja se on niinku itselle myöskin, et on jakamassa ehtoollista ja tekemässä.*

*(Annika, diakoniatyöntekijä)*

Diakoniatyöntekijän läsnäolo ja aktiivinen rooli erilaisissa seurakunnan tilanteissa on mahdollista nähdä myös kutsuna diakoniatyön asiakkaille

osallistua erilaisiin toimintoihin. Toinen asia on, onko diakoniatyön asiakkaan ylipäättään helppo tulla seurakunnan yhteisiin tilanteisiin, jossa hänen haurautensa ehkä voisi tulla esille. Tämän asian pohtiminen ei kuitenkaan kuulu tämän tutkimuksen piiriin.

#### 7.4 Hengellinen arvokkaampaa?

Diakoniatyöntekijöitten asenteista on jo aikaisemmissakin lainauksissa viestittynyt hengellisen ulottuvuuden tärkeys. Seuraavassa Annika tuo tätä seikkaa esille vielä selkeämmin:

*A: Mä, mä hämmennyin sillon ku mä menin, menin sinne diakoniks, ku mä yks kaks jotenkin huomasin, et ku oli näitä kriisiavustuksia tämmösiä ja niitä tehtiin, multa saatto lähtee kuus tai seittämän yhtä aikaa kokoukseen sillon, sit mä rupesin miettii, ku siihen myös meni hirveesti aikaa selvitellä, et työaika menee ihan tosi paljon siis ylipäättään edelleenkin ihmisten asioiden selvittelyyn ja soitteluun puolesta tai heidän kanssaan. Et sekä puolesta joutuu tekeen tai et jotta saa tietoa, joka on relevanttia, ni. Mut et mä olin jotenkin siitä, et miten se voi olla, et tätä on näin paljon, että tämmöstä kirjallista työtä jotenkin, eihän se näin ollu ajatus, että ennemmin se keskustelu ja sielunhoito oli mun ajatus. (Annika, diakoniatyöntekijä)*

Sekulaarit työt vievät diakoniatyöntekijän työajasta yllättävän ison osan. Yhden ihmisen tilanteen selvittely voi vaatia tuntien, jopa päivien työn. Toiveissaan Annika haluaisi keskittyä enemmän keskusteluasiakkaisiin ja sielunhoitotyöhön. Tällöin Annika ikään kuin irrottaa taloudellisen avustamisen kokonaisvaltaisesta näkemyksestä ihmisestä (vrt. Juntunen, tulossa). Samalla hän arvottaa ihmisen henkiset ja hengelliset tarpeet korkeammalle kuin sosiaaliset tai fyysiset ja tulee paljastaneeksi jo aiemmin mainitun diakonian yhden hallinnan suhteen: henkisten ja hengellisten tarpeitten arvottamisen ruumiillisia tarpeita korkeammalle. Samalla Annika tulee jatkaneeksi ajattelussaan periluterilaista käsitystä kahdesta regimentistä: maallisesta ja hengellisestä, jossa maallinen nähdään yhteiskunnan vastuulle kuuluvaksi (esim. Malkavaara 2002, 223). ”Vieras ies”, joka kirkolta siirtyi pois valtion ja kuntien ottaessa vastuuta ihmisten kouluttamisesta, tervey-



denhoidosta ja hyvinvoinnista, näyttää ainakin osittain palautunut kirkolle takaisin. Luterilaisen regimenttiopin jyrkkä tulkinta yksittäisen asiakkaan tilanteesta paljastuukin ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista hankaloittavaksi asiaksi.

Hengellisyyden korostaminen diakoniatyössä on heijastunut Raija Pyykön (2004, 136–137) mukaan suomalaiseen seurakuntadiakoniaan koko sen yli 140 historian ajan, mikäli seurakuntadiakonia-ajatuksen alkamisajankohdaksi määritellään Helsingin diakonissalaitoksen perustaminen vuonna 1867. Osa papistosta on aina korostanut diakoniatyön seurakunnallisia tavoitteita ja kritisoinut kunnallisen sosiaali- ja terveystyön vaikutuksia diakoniatyöhön. Näin ollen diakoniatyöhön kuulunutta sosiaalista tai terveydenhuollollista roolia ei näissä piireissä ole nähty kirkon tehtäväksi. Tämä eetos henkisen ja hengellisen tukemisen tehtävästä on siirtynyt diakoniatyöntekijäpolvelta toiselle, mikä on nähtävissä myös tutkimusseurakunnan painotuksissa. Pyykkö (emt., 137) korostaa kuitenkin, että juuri sielunhoidosta on löytynyt diakoniatyön ydin suhteessa sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstöön.

Toisaalta taas on huomioitava, että myös Suomen evankelisluterilaisella kirkolla on vahva historiallinen perinne sekä sairaitten hoidosta että köyhistä huolehtimisesta. Nämä vastuut siirtyivät vasta vuonna 1865 seurakunnilta kunnille. (ks. esim. Toikko 2005, 48–49.) Kehitys liittyi yleiseen yhteiskunnalliseen kehitykseen länsimaissa. Vähitellen kirkon rooli piene ni myös muuten. José Casanova (1994, 5-6, 57–58, 228–229) näkeekin, että uskonto on puristettu sielunhoitajan rooliin modernissa yhteiskunnassa. Hän kuitenkin tulkitsee, että uskontojen rooli on nousemassa, mikä näkyy siinä, etteivät uskonnot hyväksy paikkaansa pelkästään ihmisten henkilökohtaisella alueella. Tämä näkyy esimerkiksi markkinoiden kritisoimisena, perinteisten arvojen puolustamisena markkinavoimia vastaan ja hyvinvointivaltion puolustamisena. Casanovan ajatuksien avulla suomalaista tilannetta analysoinut Anne Birgitta Yeung (2003, 206) nostaa esille lisäksi mahdollisuuden, että kirkko siirtyy (takaisin) niille yhteiskunnan osa-alueille, jotka ovat ja joiden on oletettu olevan jonkun toisen toimijan vastuulla. Tätä taustaa vasten näyttäisi siis pikemminkin siltä, että sielunhoidoksi kaventunut diakonia haluttaisiin laajentaa kokonaisvaltaisemmin ihmisen elämää koskettavaksi diakoniaksi.

Toisen työntekijän näkemys siitä, että myös taloudellinen avustaminen

on osa hengellistä läsnäoloa avaa hyvin näkökulmaa diakoniatyön kokonaisvaltaiseen työöteeseen, jossa taloudellinen avustaminen ei ole irrallinen osa perustehtävästä. Tässä näkökulmassa taloudellinen avustaminen ei olekaan sekulaaria, vaan osa kirkon perusmissiota. Yeungin (2008, 16) mukaan hyvinvointityön ja hengellisyyden yhdistyminen ovat osa kirkon kaksoisagendaa ja tekevät kirkon työstä ainutlaatuisen. Nordstokke (1999) puolestaan arvioi, että teologiaa korostavassa diakoniatyössä on vaikeutena erottaa diakonian omaleimaisuus normaalista pastoraalisesta työstä. Kristillisen vastuun korostuminen diakoniatyössä puolestaan vie sen lähemmäksi sosiaalietiikkaa ja sosiaalitieteitä. Tällöin vaarana on sekularisaatio ja diakonia menettää tärkeän osan perusolemuksestaan. (Nordstokke 1999, 36.) Näin ollen diakoniatyössä taiteillaan Yeungin esille nostaman kaksoisagendan painotuksien välillä. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohdatuksi tuleminen tarkoittaa kuitenkin hänen kohtaamistaan sekä ruumiillisena, henkisenä että hengellisenä olentona.

Kysymys sielunhoidollisen tai hengellisen työn arvottamisesta sosiaalista työtä korkeammalle on sukua sosiaalityön taloudellisen avun työntekijöiden kysymykselle oikeasta sosiaalityöstä (ks. esim. Mäntysaari 1991, 142; Rostila 2001, 21), jossa myös on mietitty taloudellisen avun suhdetta oikeaan sosiaalityöhön. Sitä ei tehdä kaikkien asiakkaiden kanssa, vaan työntekijät joutuvat Mäntysaaren (1991, 142) sanoin ”jatkuvasti valitsemaan, kenen asiakkaan kanssa he yrittävät toteuttaa kunnianhimoisempia tavoitteita”. Taloudellisten asioiden arvottaminen alhaisemman tason sosiaali- tai diakoniatyöksi näyttäisi siten merkitsevän sitä, että syvemmälle menevän suhteen mahdollisuudet haaskataan, koska oletuksena on työntekijän puolelta, että tämä on vain taloudellisen avun käsittelyä. Asiakkuuden tilalle onkin ehdotettu enemmän yhteistä toimintaa elämänedellytysten hyväksi eli niin kutsuttua ekologista sosiaalityötä (Pohjola 1996, 89). Voisi ajatella, että diakoniatyössäkin asiakastyön rinnalle kehitetty muu yhteisöllinen toiminta avaa asiakkaan mahdollisuuksia kokea tulleen kohdatuksi monella tasolla.

Käsitys siitä, että olisi enemmän perustehtävän mukaista keskustella ihmisen elämänkriiseistä tai hengellisistä kysymyksistä, ohittaa muun elämään liittyvän kivun, haurauden ja raadollisuuden. Monen diakoniatyön asiakkaan arjessa hätä ja tarve kiinnittyvät kuitenkin erityisesti arkiseen taisteluun siitä, riittääkö raha yhdestä etuuden tai pienen palkan maksupäivästä

seuraavaan. Lipsky (1980, 3-8) väittääkin, että mitä köyhempi ihminen on, sitä enemmän työntekijällä on valtaa hänen ylitseen. Tässä tapauksessa työntekijällä on valtaa määritellä taloudelliseen apuun liittyvät asiat vähemmän tärkeiksi diakoniatyön sisältönä. Toisaalta esimerkiksi toimeentulotukeen keskittyvässä sosiaalityössä on myös kyseenalaistettu psykososiaalisen työn tarpeellisuutta (Granfelt 1996, 211). Aivan samoin kuin sosiaalityössä on nähty asiakkaan huolien kuuntelu, neuvonta ja taloudellinen avustaminen liian arkipäiväisinä (Mäntysaari 1991, 169), nähdään diakoniatyössä helposti taloudellinen avustaminen ja siihen liittyvä selvittely toisarvoisena. Siivonen (2003, 75) kysyykin, miksi huono-osaisten ihmisten taloudellinen avustaminen koetaan etääntymisenä perustehtävästä, jopa kiusalliseksi ja vähempiarvoiseksi. Kysymys on aiheellinen, katsotaanpa sitä sitten kirkkojärjestyksen määritelmän, diakonian eetoksen tai ihmisen kärsimyksen näkökulmasta. Kunnioitammeko sittenkin toisia asiakkaita enemmän? Vähämerkityksenä en voi myöskään pitää sitä, minkälaisen väylän omien asioiden laajempaan selvittelyyn ja myös mahdolliseen yhteisöön mukaan pääsemiseen diakoniatyön taloudellinen avustaminen tarjoaa. Kokonaisvaltaisen otteen näkökulma saakin tätä kautta uusia sävyjä diakoniatyössä.

## 8 KUN JULKISEN SEKTORIN HALLINNAN KÄYTÄNNÖT JA DIAKONIAITYÖ KOHTAAVAT

### 8.1 Poiskäännytettyjen kohtaauspaikka

**V**iimeisessä tulosluvussa tarkastelen sitä, mitä asiakkaiden tulokulma kertoo diakoniaityön paikasta auttamisjärjestelmässä. Erityisenä huomionkohteena on se, millaisissa hallinnan käytännöissä diakoniaityö on mukana toimiessaan osana auttamisjärjestelmää. Kontekstoin kuitenkin näitä hallinnan käytäntöjä tuomalla esille asiakkaitten kokemuksia diakoniaityön ja julkisen sektorin suhteesta sekä ylipäätään yhteistyön käytännöistä. Tämänkaltainen kontekstointi ei sinällään edusta smithiläistä institutionaalista etnografiaa, mutta auttaa lukijaa hahmottamaan yhteistyön käytäntöjä.

Useimmilla haastattelemillani asiakkailla oli kokemusta avun hakemisesta sekä sosiaalitoimesta tai muusta julkisen sektorin avunlähteestä sekä diakoniaityöstä. Heillä oli myös kokemuksia avun epäämisestä ja ohjaamisesta toisten avunantajatahojen vastuulle. Sosiaalityöntekijät olivat ohjanneet osan asiakkaista diakonia-avun piiriin (ks. myös Paaajanen 2008; Suominen 2008). Tätä ilmiötä on ruvettu kutsumaan poiskäännytyksen eli diversion politiikaksi (Hänninen ym. 2007b). Julkisen sektorin niukentuneet voimavarat näkyvät esimerkiksi avun piiriin pääsemisessä, niinpä jotkut asiakkaat hakeutuvat saamaan apua seurakunnasta. Haastatteluista välittyi asiakkaiden kokemus siitä, että diakoniatöimiston kynnys on monesti helpompi ylittää kuin hakeutua muiden auttajatahojen luokse. Diakoniaityöntekijällä on enemmän aikaa asiakkaalle kuin monen muun auttajatahon työntekijällä.

*J: Kyl mä luulen, et, että se täällä diakonia on varmaa vähän, vähän lämpimämpää tää toiminta, ettei se nii semmost, semmosta niiku tuola valtion virastoissa, että äkkiä vaa seuraava asiakas sisälle.*

*U: Missä se niiku näkyy se asia?*

*J: Kyllä se näkyy noissa sanotaa nyt, vaiikkei nyt Kelalle oo mitään asiaa,*

*kun ei tartte niitä, niitä hoitaa*

*U: nii*

*J: mutta Kelalla ja työkkärissäkii ni kyllähä ne on, ei siinä juurikaan asiakkaan niiku juttuihin perehdytä sillä tavala kuin sitten täällä asiakas joutaa muutaman sanan vaihtamaakin sitte, muttei tuola valtion virastoissa, ei sielä. (Jarmo)*

*M: Se on semmone kontaktijuttu enemmän, tää diakoninen keskustelu, ku se antaa ihan niiku, vaa paperit pudotan sinne tai annan [sosiaalitoimiston] vahtimestarille sinne, ni ei se mitään sen kummempaa. Se on se perustoimeentulotuki. (Matti)*

Jarmolla ja Matilla on pitkäaikaista kokemusta erilaisista auttajatahoista. Vaikka Jarmo toisaalla haastattelussa toteaaakin hakevansa vastinetta maksamilleen verorahoille, on hän myös tyytyväinen siihen, miten hänet on otettu vastaan ja miten häntä on kohdeltu. Diakoniatyö näyttää välittyvän kummallekin ihmisläheisenä ja lämpimänä toimintana, jossa heidän asioihinsa perehdytään. Havainnoidessani Jarmon ja diakoniatyöntekijän välistä keskustelua, huomasin, että taloudelliseen avustamiseen liittyvien asioiden lisäksi puhuttiin muustakin elämästä ja siinä jaksamisesta. Samanlaista keskustelua käytiin myös monien muiden asiakkaiden kanssa, vaikka päivystystilanteiden ruuhkaisuus tätä joskus rajoittikin. Muusta elämäntilanteesta puhuminen tuo inhimillisyyttä kohtaamiseen ja tekee asiakassuhteesta Jarmon sanoin ”lämpimämmän”. Sinällään on mielenkiintoista, että kymmenen tai kahdenkymmenen euron avustuksen saamisen yhteydessä tuntuu hyvältä, että asioihin perehdytään niinkin tarkasti.

Edellisistä aineistonäytteistä on havaittavissa, että poiskäännyttäminen julkisista palveluista ei välttämättä tarkoita totaalista poiskäännyttämistä. Jarmo ja Matti edustavat niitä diakoniatyön asiakkaita, joiden perusturva on taattu julkisen sektorin toimin. Perusturva on riittämätön ja he joutuvat silloin tällöin turvautumaan diakoniatyön tukeen. Kysymys on kuitenkin myös muunlaisesta käännyttämisestä, jota kutsun henkiseksi poiskäännyttämisestä. Heillä, kuten monilla muillakaan diakoniatyön asiakkailla, ei ole mahdollista keskusteluun omista asioistaan esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa. Etuuksien hakeminen tapahtuu paperien välityksellä ja oman elämäntilanteen läpikäyminen sosiaalityöntekijän kanssa on hyvin harvinais-

ta. Kontakti julkiseen sektoriin rajoittuu lähinnä paperit vastaanottavaan henkilöön, kuten vahtimestariin. Se ei sulje kuitenkaan pois asiakkaan tarvetta keskustella omista asioistaan jonkun henkilön kanssa. Näin diakoniatyö toimii sosiaalityön jatkeena niin perusturvan kuin laajemman ihmisen elämäntilanteen käsittelyn osalta. Jälkimmäistä valottaa myös Inkerin kokemus:

*I: Ni mulla on nii pieni eläke, että loppukuusta mulle tulee aina tiukkaa ja sitte ku minä en sosiaalivirastosta saa mitään, mä siellä ruikutan. Sinne ku menee yheltä odottamaan sinne, ni neljältä saa ajan ja sit on jo koneet kiinni, että sieltä ei saa mitään ruokalappuu eikä mitään viikonlopuks mitään*

*U: Joo*

*I: Se on niin tuskasen työn takana, että sosiaalivirastosta saa mitään apua.*

*... Minä en diak, tonne sosiaalivirastoo mee, ku sielä joutuu neljä tuntii odottaa ja se on nii epäystävällistä, että minä mieluummin käyn kirkolla, kun sielä kuitenkin vähän ystävällisempi kohtelu on. (Inkeri)*

Monet diakoniatyön asiakkaat, kuten Inkerikin, ovat tulleet poiskäynytetyiksi julkisen sektorin palveluista. Sosiaalivirastossa ei kaiken kiireen keskellä aina ilmeisesti saa asiallista palvelua, koska Inkeri tulee mieluummin hakemaan diakoniatyöntekijältä 20 euron osto-osoituksen kuin jonottaa neljä tuntia isompaa summaa sosiaalivirastossa. Hänen tulonsa ylittävät toimeentulotukinormin ja hänen saamansa mahdollinen toimeentulotuki on aina harkinnanvaraista. Tiukinta tulee silloin, kun kuukauden vaihe sijoittuu viikonloppuun ja seuraava eläkepäivä on vasta maanantaina. Inkerin rahankäytön suunnittelua hankaloittaa mielenterveysongelma. Diakoniatyön taloudellisesta tuesta on tullut Inkerille yksi osa arjen organisointia silloin, kun rahat ovat tiukoilla.

Diakoniatyön asiakkaina on useita yksinäisiä henkilöitä, erityisesti miehiä, jotka ovat tippuneet pois työmarkkinatueltä aktivointitoimenpiteistä kieltäytymisen johdosta. Nämä henkilöt saavat ainoastaan toimeentulotukea. Vaikka summa käytännössä on kutakuinkin sama, on todennäköistä että nämä henkilöt kokevat muita enemmän olevansa yhteiskunnan pohjasakkaa.

*D: Sä saat työvoima*

*P: En*

*D: Ooksä*

*P: Emmä saa*

*D: Ooksä eläkkeellä*

*P: Mä en työmarkkinatukeekaa saa enää, mulla on ainu, että mä saan sossusta tän*

*D: Toimeentulotukee, nii*

*P: et tota noi, mä en saa työmarkkinatukeekaa, et siel on joku semmone, et pitäis viis kuukautta olla jossai kurssila tai jossai*

*D: Joo*

*P: No nythä mulla on niinku tän kuun viimeine päivä mulla on siellä x:ssä sielä Y:ssä aika, ni tota ni kyl niinku se, mä oon niinku oikeesti miettiny sitä, et kyl mä niinku, et mun on pakko päästä johonkii kurssille tai jotain. (Pasi vastaanotolla)*

Diakoniatyöntekijä haastattelee oheisessa lainauksessa Pasia, joka joutuu turvautumaan diakoniatyön taloudelliseen apuun, kun toimeentulotuki ei ole riittänyt välttämättömiin menoihin. Pasilla on päihdeongelma eikä hän ole elämänsä aikana ole juuri töitä tehnyt. Tällaisia henkilöitä yritetään aktiivoida työelämään epäämällä heiltä vähemmän nöyryyttävä työmarkkinatuki ja osoittamalla heidät toimeentulotukiluukulle. Pasi tarvitsisi kuitenkin erityistä tukea työllistyäkseen. Nyt yli nelikymppisenä muutaman kuukauden työkokemuksella on vaikea hakea työpaikkaa. Nykyinen aktivointipolitiikka laittaa Pasiin kaltaiset yhteiskunnan toiminnasta syrjäytyneet ja syrjäytetyt henkilöt ahtaalle. Aktivointipolitiikka ei pysty tarjoamaan hänen kaltaiselleen muuta kuin jäämistä toimeentulotuen varan roikkumaan. Pasi tarvitsisi yksilöllistä räätälöityä sosiaalista työllistämistä. Diakoniatyöntekijäkään ei voi tilanteessa muuta kuin miettiä erilaisia vapaa-ajantoimintoja, joista Pasi voisi saada elämänsä sisältöä. Samalla hän tulee ylläpitäneeksi Pasiin tilannetta.

Asiakas joutuu kääntymään diakoniatyöntekijän puoleen monista syistä. Sosiaalitoimistossa ei välttämättä avusteta esimerkiksi silloin, kun hakijalla on jotain omaisuutta:

*K: hän [diakoniatyöntekijä] lähetti mut sosiaalitoimistoon ja et mä, et sitte vasta voi auttaa täällä, jos ei sielä hyväksytä ja tota mä sain ne normit sieltä kyllä, et ymmärrän minkä verran, minkälaisella summalla mun täytytys tulla toimeen, mutta mulla oli sillo vielä, kun mä en ymmärtäny sillo kun Elisan puhelin muuttu ja nää kaikki, et mä en ymmärtäny myydä sillo sitä niitä osakkeita pois, kun ne olis kannattanu myydä, ni mä oon sitte vähin erin niitä tarpeisiini joutunut, et nyt ne on kokonaan käytetty ja sillo mulla oli vielä osittain jäljellä, ni se vaikutti siihen*

*U: Joo*

*K: Ja mä sain sillo täältä seurakunnasta 100 euroa [vai markkaa?] lääkkeisiin. (Kaisa)*

Uudet asiakkaat ohjataan usein sosiaalityöntekijän luokse, ainakin sellaisissa tapauksissa, joissa on mahdollisuus, että asiakas voi saada toimeentulotukea (ks. myös Juntunen ym. 2006). Tutkimusseurakunnan avustustoiminnan periaatteissa (liite 6) on todettu: ”Diakoniatyön ensisijainen tarkoitus on henkisen ja hengellisen tuen antaminen. Asiakkaiden ensisijainen taloudellinen avustustaho on sosiaalitoimi. Asiakkaan on pääsääntöisesti esitettävä diakoniatyöntekijälle sosiaalipalvelutoimiston viimeisin päätös ja siihen liittyvä laskelma. Näin ollen diakonia-avustus ei voi korvata yhteiskunnan vastuuta. Kirkon ei tule avustaa yksin, vaan avustusvastuusta neuvotellaan sosiaalitoimen, velkojien, paikallisten järjestöjen tai muiden mahdollisten avustustahojen kanssa.”

Näin diakoniatyön puolelta on pyritty normittamaan se, että asiakas saa hänelle kuuluvat sosiaalietuudet. Diakoniatyössä on tekstuaalisesti normitettu julkisen sektorin avun ensisijaisuus, siksi sinne myös ohjataan ihmisiä. Tässäkin yhteydessä voitaisiin puhua poiskäännytyksestä, vaikka siinä käännytetäänkin sinne, josta ensisijassa palvelujen olisi tultava. Mielestäni termi poiskäännytys ei kuitenkaan kuvaa diakoniatyöstä toisaanne ohjatun asiakkaan tilannetta kovinkaan hyvin. Asiakas saa nimittäin apua diakoniatyöntekijältä oikeuksiensa toteutumiseen. Aina ei ole kysymys subjektiivisesta oikeudesta julkisen sektorin tukeen, vaan harkinnanvaraisesta tuesta, tällöinkin diakoniatyöntekijän rooli asiakkaan asioiden ajamisessa voi olla merkittävä, kuten jäljempänä osoitan. Osuvampaa olisi kutsua tällaista poiskäännytystä palauttavaksi poiskäännytykseksi. Lisäksi on huomioitava, että diakoniatyöntekijät soveltavat ohjeitaan tapauskohtaisesti, eikä asiak-



kaita aina käännytetä takaisin sosiaalitoimeen. Tämä tulee esille seuraavassa Kallen kokemuksessa. Kun toimeentulotukea ei selkeästi voida myöntää, apua on mahdollista saada seurakunnan varoista.

*K: niin se tuli niinku sitä kautta ja sitku mulla on ollu toi, toi vähän toi sosiaalialihuolto vähä semmone asia, että, et aika heikosti mä meen sinne*

*U: Sä oot kuitekii käyny joskus?*

*K: Oommä käyny, no ei tästä hirveen pitkä aika oo ku mä oon viimeeks käyny, koska vaikkei multa oo kertaakaa, mulle ei oo Eeva sanonu, että mun pitäs käydä sieltä ja saadakseni sen tietyn paperin sieltä*

*U: Ymm*

*K: Mähän en saa mitään tukia, no varmasti jokainen osaa lukea numeroista sen, että mihin mulla tulot riittää ja*

*U: ymm*

*K: tietää nää rajat, mitkä, mitkä tuolla on. (Kalle)*

Kalle on velkajärjestelyssä, mutta hänen eläkkeensä on sen verran iso, ettei hänellä ole oikeutta toimeentulotukeen eikä asumistukeen. Tiukkaa elämässä silti tulee. Ylimääräisten menojen vuoksi, joita hänen sairautensa aiheuttaa, ei ole helppo hakeutua sosiaaliviranomaisten luokse, varsinkin kun hänellä on tunne, että hän on saanut siellä epäoikeudenmukaista kohtelua. Diakoniatyöntekijä katsoo asiaa inhimillisesti eikä lähetä Kallea hakemaan kielteistä toimeentulotukipäätöstä, vaan avustaa tarvittaessa.

*L: ainoastaan nyt on tullu tietysti sitte sähkölaskut ja tämmöset, joita ei tän tilanteen takii aina pysty maksaa*

*U: Joo*

*L: et sit niihi mä oon joutunu hakeen apuu sitte täältä tai jostain sossusta yrittäny, mut ei sieltä sitte oo tullu yleensä mitään*

*U: Nii eli sä oot saanu täältä myös laskuihin joskus*

*L: Joo*

*U: Joo, sähkölaskuun ja*

*L: sähkölaskuun yleensä*

*U: Ootsä mihinkää muuhun?*

*L: Ää, bussilippuun, tähän et pääsee töihin*

*U: Joo*

*L: menemään ja siinä se oikeestaan onkin. (Lassi)*

Aiemmissa esimerkeissä esille tullut Lassi on saanut taloudellisista tukea tilanteeseensa lähinnä diakoniatoimistosta, sillä hänelle jää ulosoton jälkeen käteen juuri toimeentulotuen verran eikä hän siis ole oikeutettu toimeentulotukeen. Harkinnanvaraista toimeentulotukea olisi mahdollista ehkä joskus saada, mutta nöyryyttävien kokemusten vuoksi on Lassi käyttänyt lähinnä seurakunnan diakoniatyön apua myös erilaisten laskujen maksuun silloin, kun talous on erityisen tiukalla.

*T: ... mullon aina ollu niinku siis hirveen pienet tulot, et mä oon eläny aina niinku olin töissä, nythän mä oon eläkkeellä*

*U: Joo*

*T: työssäoloaikana jo sai niin tehdä sen rahan eteen töitä, et sai edes minimitulot itsellensä aikaan, et pysty niinku jotenkuten perheen elättämään, niin sitten sosiaalitoimisto ei toimeentulotukipuolella hyväksy ku tiettyyn asti esimerkiksi harrastemenoja, mihin katotaan leirit ja tämmöset, et niin sitte täytyy, et jos sä haluat niiku et lapsi ei eristäydy täysin, niiku nyt mulla ois lapsilla tapahtunu sillo, koska emmä pysty niiku kustantamaan hirveet juttui heille semmosii harrastuksii,*

*U: joo, joo*

*T: missä tulis kavereita, niin mikä sen parempi sitte, ku tää ja monta kertaa sit oli tilanne, että sosiaalitoimisto sano, et ku toisella on jo vuotuine harrasteraha tullu täytee, et ei enää hänelle, et toiselle kyllä. Sit mä olin iha ihmeissäni, et mistäs toiselle saadaan. (Terhi)*

Terhi on löytänyt seurakunnasta paitsi henkistä tukea, myös tukea tilanteisiin, joissa sosiaalitoimiston harkinnanvarainen tuki on päättynyt esimerkiksi lasten harrastusmenojen kohdalla. Hänen tulonsa ovat aina olleet pienet ja hän on saanut lapsilleen diakonia-avun kautta mahdollisuuden osallistua erilaisiin seurakunnan järjestämiin maksullisiin toimintoihin, kuten leireille ja retkille. Seurakunnan diakoniatyöntekijällä on sosiaalitoimistossa työskenteleviä kollegoitaan paremmat mahdollisuudet tutustua asiakkaisiin myös muilla elämän alueilla. Vaikka monet haastattelemini asiakkaiden ongelmista syntyivätkin arjen kysymyksissä, ei sosiaalityöntekijöillä ole valitettavasti ollut aikaa tutustua asiakkaidensa arkeen. (Ks. myös esim. Pohjola 1996, 63.) Sosiaalitoimelle, kuten muillekin ihmisen tiettyyn osa-alueeseen tai ongelmaan keskittyneille organisaatioille, on tyypillistä,

että ne osittavat ihmisen arjen. Näin kenelläkään ei ole käsitystä asiakkaan elämän kokonaisuudesta (Pohjola 1996, 69). Diakoniatyössä on mahdollista kohdata ihminen kokonaisuutena ja ymmärtää häntä sekä yksilönä, osana yhteisöään että osana koko yhteiskunnallista todellisuutta (vrt. Ros-tila 1988, 34–54; Pohjola 1996, 64). Joskus on helpompi pyytää muutakin apua seurakunnasta kuin mennä sosiaalitoimistoon:

*T: Ja sit mä en tiedä, ku sosiaalitoimistoo on jotekee niin niiku, sinne on hirveen vaikee lähtee pyytää niinku mitään niinku ylimäärästä, et emmä tiedä, et teenks mä oikein siinä, et mä pyydän aina niiku täältä sitä apua, mutta mä en tykkää pyytää tuttavilta rahalainoja, ku mä en pysty mak- samaan niitä, et mä aina niinku venytän, venytän*

*U: Joo*

*T: ja taas venytän, niin tota ja sitku en enää pysty venyttään, ni sit mä oon täällä*

*U: Joo, joo*

*T: Nii, et jotekee niiku tarvii sosiaalipuolelle tehdä niin, niinku joka ikises- tä eurosta niinku että, ne ei pysty ottamaan huomioon esimerkiks, et kak- siset on nyt viistoista, et ne vaan tuijottaa, et ne on jonkun alle tietyn, et tämä summa täytyis riittää*

*U: Joo*

*T: Se on ihan mahdotonta niinku*

*U: Joo*

*T: Et ihan, ihan mahdotonta ymm, et sit se on semmosta päivästä toiseen elämistä*

*U: ymm*

*T: ilman säästöjä*

*U: Nii, nii*

*T: Ja täytyy aina toivoo, ettei tuu mitään*

*U: ylimäärästä*

*T: nii ja semmosta yllätystä, et esimerkiks koirat sairastuu tai niitähän ei kukaan huomioi missään. (Terhi)*

Diakoniatoimiston apua on helpompi hakea, koska sinne ei tarvitse tehdä selkoa jokaisesta saadusta eurosta, varsinkaan sen jälkeen, kun hyvä asiakas- suhde on muodostunut. Tietoja kyllä tarkistetaan aina välillä, mutta tar-

kistus on vuosittaista. Diakonia-apu on myös joustavampaa huomioimaan vaikkapa lemmikkieläinten tarpeet, koska kyetään näkemään niiden terapeuttinen vaikutus ihmisen elämään. Lemmikkieläinten huomioiminen ei kuitenkaan välttämättä ole mikään itsestään selvä asia diakoniatyössäkään. Näissä tilanteissa asiakas saa konkreettista apua asiaansa diakoniatyöntekijältä. Hänen yksilölliseen tilanteeseensa tulee helpotusta. Tarkasteltaessa tilanteita kuitenkin makrotasolta diakoniatyö näyttäytyy toisenlaisena. Yleisestä ansiokehityksestä jälkeen jääneet etuudet eivät enää riitä turvaamaan näistä etuuksista riippuvaisten ihmisten toimeentuloa. Harkinnanvaraisten etuuksien myöntämisen tiukentuminen näkyy myös diakoniatyön arjessa, samoin velkaantuneiden tilanteet.

Kun aiemmin hyvinvointijärjestelmämme perustui universalismiin, jossa sosiaalipolitiikka kohdistui koko väestöön, niin 1990-luvun laman jälkeen sosiaalisia tukimuotoja on kohdistettu niitä tarvitseviin. Raija Julkusen (2001) mukaan tämä ”hiipivä muutos” on pikku hiljaa muuttanut sosiaalipoliittisia käytäntöjä. Kun vielä 1980-luvulla pidettiin julkisissa palveluissa tärkeänä kaikkien asiakkaiden tasapuolista kohtelua ja oli eettistä priorisoida puutteenalaisimmat ja ongelmaisimmat, ovat he nyt marginaalissa. Työssäkäyvien ja hyvin toimeentulevien maailmat ovat eriytyneet nopeasti toisistaan niin toimeentulon kuin hyvinvointipalvelujen osalta. Erot sosiaaliturvan vähimmäistason ja ansioturvan välillä kasvattavat kuilua myös näiden tukien saajien välillä. Kelan Sosiaalivakuutus-lehden (Pykälä 2010) mukaan kansaneläkeindeksiin sitomattomien etuuksien taso on kahdessakymmenessä vuodessa laskenut jopa neljänneksen. Samanlainen kehitys koskee myös kyseiseen indeksiin sidottuja etuuksia. Kun ansiot ovat nousseet keskimäärin 38 %, ovat kyseiset etuudet, kuten työmarkkinatuki (5 %) ja kansaneläke (8 %) kaukana jäljessä. Pohjoismaista Suomi pitää kyseenlaista kärkisijaa köyhyyden ja tuloerojen kasvussa. Samalla kun tuloerot ovat kasvaneet, ihminen on alettu nähdä ongelmiensa kautta ja ihminen itsekin on ruvennut omaksumaan kuvaa itsestään ongelmaisena (Pykälä 2010, 15–20), kuten edelliset aineistolainatkin selkeästi osoittavat. Julkisen sektorin niukentuneet voimavarat eivät kuitenkaan näy vain etuuksien perusteiden kiristymisenä ja korotusten ajantasaistamattomuutena. Ne tulevat ilmi myös muilla auttamisen sektoreilla.

*L: Sain mä tota X:ään [mielenterveysyksikkö] kerran ajan, mut sitten ne ei antanu mulle mitään keskusteluaikoja sieltä, vaan ne määräs mulle suoraan mielialalääkkeitä*

*U: Nii just, joo*

*L: Ja koska mä, siis mä (naurahtaa) mä en suostu syömään mitään*

*U: nii*

*L: tämmösii lääkityksii, et ku mä tiedän, et se et mä pääsisin puhumaa pelkästää asioista, se jo auttaa*

*U: joo, et se oli heidän tapansa niinku ratkaista se tilanne*

*L: Joo ja se oli sit viimeine kerta. Sit ne anto toiseks vaihtoehdoks, et mä kirjaudun päiväsairaalaan*

*U: Joo*

*L: ja sekään ei hirveesti tuntunu hyvältä vaihtoehdolta*

*U: Nii*

*L: mun elämässäni. (Lassi)*

Lassin elämässä on tapahtunut vaikeita asioita, joita hän olisi halunnut selvittää jonkun työntekijän kanssa. Nuoruudessaan hän oli oppinut puhumaan asioistaan terapeutin kanssa, mutta nyt hänelle tarjottiin vain mielialalääkkeitä. Seurakunnan diakoniatyöstä tuli hänelle paikka, jossa hän voi puhua omasta tilanteestaan ja käsitellä kokemuksiaan. Lassin tilanteesta on mahdollista nähdä, että julkisten palveluiden kuormittuneisuus myös muilla sektoreilla kuin toimeentulotuessa näkyy diakoniatyön arjessa.

## **8.2 Vaihtokauppaa ja neuvotteluja julkisen sektorin kanssa**

Diakoniatyössä tapahtuu vaihtoa myös julkisen sektorin kanssa, sillä monet diakonian asiakkaat ovat asiakkaina myös muissa auttamislähteissä. Eija on päihdeongelman kanssa kamppaileva keski-ikäinen nainen, jolla on aikaisempaa työhistoriaa sosiaali- ja terveysalalta. Päihdeongelmiensa vuoksi hän on menettänyt lapsensa huoltajuuden ja elää nyt yksikseen. Vakavan sairastumisen jälkeen hän on pysytellyt raittiina. Hänellä on kattava auttajaverkosto. Olen mukana tapaamisessa, jossa diakoniatyöntekijä kartoittaa auttajaverkostoa ja sen toimivuutta suhteessa diakoniatyöhön. Eija on juuri kertonut käyvänsä sekä mielenterveystoimistossa että A-klinikalla.

*D: Ja sit sä käyt täälä, et, et sekottaaks tää iha*

*E: Ei*

*D: Hajottaaks se jotenki sua?*

*E: Ei, ei et tää on niinku mulle ollu erittäin hyvä paletti, et että tota MTT:ssä on niinku lääkärisuhde ja sit toi psykologi ja he arvioi sitte sen työkuoron jossai vaiheessa, et se on niinku ja he käsittelee niinku psykologisesti jotenkin toisela tavala näitä asioita, et ei niinko hengellisellä puolella ollenkaa*

*D: Joo*

*E: Ja sitte A-klinikalla sosiaaliterapeutti nin siellä sitä, siellä on otettu tää anteeksantaminen, et mulla vaihtu työntekijä nytte, hän käsittelee sitte enemmän hen-, niinku hengelliseltä pohjalta, nää niiku tavallaa tukee toinen toistansa ja sitte se että se on ainut putiikki, mistä mä saan sillai virallista tietoa itsestäni ja mä haluan käydä siellä. [...] Että tota koko tän vuoden mä oon kokenu, että tässä on just sopiva määrä*

*D: Okei*

*E: ja MTT niinku putoo pois, et he ei niinku kulje sillai pitempiä matkoja, et ne on vaa niitä kriisipaikkoja sitte. (Eija diakoniatoimistossa)*

Seurakunnan diakoniatyö näyttäytyy Eijan elämässä paikkana, jonne hän voi tulla myös sen jälkeen, kun asiakassuhde määräaikaiksi auttajatahoiksi määriteltiyhin mielenterveystoimistoon ja A-klinikkaan päättyy. Hänellä on mahdollisuus tällä hetkellä puhua vähän eri asioista eri paikoissa. Eijan puhe on hyvin hengellistä, mikä näkyy siinä, että monet hänen ongelmistaan saavat hengellisen sanoituksen. On todennäköistä, ettei hän voi käyttää itselleen läheisiä sanavalintoja asioidessaan mielenterveystoimistossa ja A-klinikalla, vaikka jälkimmäisessä on voitukin puhua anteeksiantamisesta. Diakoniatoimistosta on muodostunut paikka, jossa hän voi sanoittaa omaa kokemustaan hengellisin sanakääntein ja tulla samalla kuulluksi kahdella tasolla, nimittäin ongelmistaan ja uskossaan. Ongelmalliseksi tilanne voi kääntyä, mikäli auttajatahot eivät tuekaan toisiaan, vaan mitätöivät toistensa osaamista. Auttajatahojen moninaisuus nostaa myös kysymyksen siitä, millä perusteella jotkut saavat tukea monelta taholta ja toiset jäävät kokonaan ilman.

Kokonaisvaltaisuus ja hengelliset työvälineet tekevät diakoniatyöstä oma-leimaisen toimijan auttamistyön kentässä sekä tuovat sille lisäarvoa (vrt.

Juntunen (tulossa). Samalta luukulta voi saada apua elämän erilaisiin kysymyksiin ja vaikeuksiin. Siellä on myös mahdollista tuoda esille sellaisia elämänkysymyksiä, joita pelottaa ottaa esille esimerkiksi sosiaalitoimistossa.

*N: Et sen takii on musta hirveen tärkeä tää yhteistyö ja verkostoituminen, et me ollaan yhteydessä sosiaalitoimeen, kotihoitoon, A-klinikkaan, niinku ni Kelaan, niihin paikkoihin, missä, mihin meidän asiakkaat niinku kiinnittyy, nyt on tässä järjestelmässä ja sitte ne asiakkaat, jotka ei oo vielä kiinnittynyt tai ei tiedä niistä omista tai on nii jotenkin rikki sen oman tilanteen kanssa, ettei jaksa eikä pysty, ni että niitä, niitä paikkoja, mihin meidän pitää olla yhteydessä ja niistähän se lähtee, et me tehdään siellä itsemme tiettäväksi. Et must tuntuu, että sosiaaliaseman kanssa meillä on jo aika hyvät, hyvät, että ne niinku ne tunnustaa jo meidät aika aika niinku tavallaan semmosiks vertaisiksi siellä, että ne ei jotenkin aattele sillee, että tuolla ne jotain omaa puuhailee ja jostakin Jeesuksesta kertoo, mutta että että niinku monesti ihmisillä on sellane. (Nina, diakoniatyöntekijä)*

Asiakkaan kannalta on merkittävää, jos yhteistyökumppanit suhtautuvat diakoniatyöhön ammatillisena toimintana eivätkä puuhasteluna. Asiakas voi jäädä ilman diakoniatyöntekijän tukea, mikäli yhteistyökumppanit eivät tunne diakoniatyön toimintaperiaatteita eivätkä siis osaa ohjata ihmisiä diakoniatyön asiakkaiksi.

*E: Nii, siis tää on mun mielestä hirveen tärkeä, et tota ja sitten ymm monesti myös meillä voi olla laajempi käsitys tän ihmisen elämästä ja pitempiaikane yhteys niinku tai se et me ollaan nähty se koko perhe tai ymm niinku silleen. Joskus myös näkee sitä, että ne on tavannu kaks kertaa toimistossa niinku niisanotut virkamiehet ja ja tota ja sit se, että kyllä mun mielestä niinku tämmönen siis ihan diakoniakasvatus ois meidän tehtävä, mutta tai poliittisesti vaikuttaminen tai tämmöset. Niissä mä oon hirveen huono, tai että että lehtien palstoilla kirjottelis, mä oon kyllä siinä kauheen surkee, että mulle jotenki helpompaa on tämmöne asiakas-. (Eeva)*

Diakoniatyöntekijällä on usein mahdollista tavata asiakasta tiiviimmin ja tutustua myös muihin perheenjäseniin. Hänellä saattaa olla sellaista tietoa asiakkaasta ja hänen perheestään, jota tätä harvoin tapaavalla ja ehkä myös

usein vaihtuvalla sosiaalityöntekijällä ei ole. Kaisa puolestaan on pienituloisen eläkeläinen, joka sinnittelee eläkkeellään kuukaudesta toiseen. Hänen taloutensa tasapaino on kuitenkin pienestä kiinni, esimerkiksi sateenvarjon rikkoutuminen on asia, joka harmittaa paljon, sillä uuden hankkiminen tietää lisäkuluja. Erilaiset sairaudet tuovat hänen elämäänsä lisäkuluja.

*U: Miten sun tilanne sitten, et saaks sä sosiaalivirastosta nyt mitenkää niihin lääkkeisiin*

*K: No sitä selvitellään tällä hetkellä just että, että tota mulla on käyny, et ku täällähän [seurakunnan aamiainen] kävi pari viikkoo sitten vai onko siitä nyt kolme viikkoo sitten, ni kaks sosiaalityöntekijää ja sattumalta ihan istutti samassa pöydässä ja kun ei heitä kukaan muu, kun kehoitettu [...] että heiltä voi, heidän kanssaan voi keskustella asioista, niin*

*U: Joo*

*K: kun ihan siinä vastapäätä istuin, ni mä sitten hiukan kysyin, että mitä, mitä he tekee, mitä siihen kuuluu ja sitten ku väki väheni siitä ympäriltä, ni mä sanoin ihan suoraan, et minkälaiset tulot mulla on, niin hän ehdotti, et hän vois tulla kotiin, et hän arvelis, et mä voisin saada semmoisen, jonkinlaista kuljetustukea, kun mulla on se paha selkäsairaus eikä sitä oo julkisen puolen leikkaukseen en oo päässy, et se on jätetty jäykistymään itsestään, että yksityisellä puolella niitä kyllä leikataan*

*U: Joo*

*K: niin ja mulle nyt eilen justiin tuli kirje, että mulle on myönnetty semmone, et mä saan aina yhden yhdensuuntaisen matkan Helsingin, Vantaan, Espoon ja Kauniaisten alueella. (Kaisa)*

Seurakunta voi järjestää myös tilanteita, joissa asiakkaiden on helpompi lähestyä viranomaisia. Esimerkkitapauksessa seurakunnan avoimeen toimintaan on kutsuttu mukaan sosiaalitoimiston työntekijöitä, jotka kertovat toiminnastaan ja heiltä oli mahdollisuus kysyä erilaisista asioista. Tällaisessa tilanteessa ihminen, jolle sosiaalitoimiston kynnys muuten on korkea, voi rohkaistua kyselemään ja kertomaan tilanteestaan. Kaisalle järjestyykin tämän perusteella kuljetustukea, jota hän voi käyttää virkistykseen. Kuljetustuen ehdot ovat kuitenkin tiukat eikä hän voi käyttää sitä esimerkiksi vierailuun sisarustensa luona, jotka asuvat juuri ja juuri pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Yhteistyössä voi kuitenkin olla myös ongelmia.



*L: et siis koska tää johtava sos, johtava diakonissatyöntekijä ni hankii soit-  
ti moneen kertaan eikä koskaan sielt vastattu ja sitte tää mä luulen nyt et-  
tä tää, mikä hänen nimensä*

*U: Nina*

*L: Ninakin on varmaan soittanu eikä hankkään oo varmaan saanu kiin-  
ni, koska ei oo mulle mitään ilmottanu*

*U: joo*

*L: Niini tota mäkii oon soittanu sinne ja jättäny soittopyyntöä, ni ei mi-  
tään ja siit on siis, nyt on jo kulunu monta kuukautta. (Lilli)*

Yhteistyötapaamisten sopiminen seurakunnan työntekijän, sosiaalityön-  
tekijän ja asiakkaan välillä ei välttämättä käy kädenkäänteessä. Tämä saat-  
taa aiheuttaa asiakkaassa tunteen, että hänet on hylätty tai hänessä on jotain  
vikaa asiakkaana, koska hänen asiaansa ei kyetä hoitamaan kohtuullisessa  
ajassa tai hän ei saa väliaikatietoja prosessin etenemisestä. Sama koskee niin  
seurakuntaa kuin sosiaalitointakin. Työntekijöiden kiire välittyy näin asiak-  
kaan arkeen. Samalla asiakkaana olevan omat asenteet voivat koveta toisia  
asiakkaita kohtaan, jotka näyttävät saavan paremmin apua.

Asiakkuuksia voi syntyä monista syistä. Safia on pakolaisena Suomeen  
muuttanut ja edelleen huonosti suomea puhuva ja suomalaista yhteiskuntaa  
tunteva diakoniatyön asiakas. Hän tarvitsee tuekseen monenlaista apua.

*S: Mutta vaikea kun minä menen tämä puhu kela tai jos minä puhun  
tämä sosiaalitoimisto, hän [viranomainen ei] aina tiedä, mitä minä sa-  
non, hän kaikki ymmärrä, mutta joskus hän ole en tiedä, miksi hän aina  
sanoo mitä, mitä, minä en tiedä*

*U: Siis Laila [diakoniatyöntekijä] vai Riitta [tukihenkilö]?*

*S: Ei tämä Kelaihminen siellä*

*U: Kelaihminen joo, joo*

*S: tai siellä sosiaalitoimisto, kun minä hänelle ole puhuma hänen kans-  
sa, kaikki on lopeta, minä ajattelen kaikkea, hän ole mieti, mieti ja sit-  
ten hän sanoo mitä, anteeksi minä ei ymmärrä mitä sinä sanoo. Sanoo si-  
nä ymmärrä (naurua), mutta miksi sinä sano minä ei osat, minä vaikka  
sinä tarvitsee, kun sinä ei oo, kun minä ei puhu hyvä sinu kanssa, mut-  
ta on pakko sinä sanoo, että tulkki tulee, kun selittää sinulle, [...] mut-*

*ta jos sama kuin Laila tai Annika, hän ole tiedät, jos minä sano väärin,  
hän ole korjaa*

*U: Joo, niin hän arvaa, mitä sinun pitäis sanoo*

*S: on, on (naurua). (Safia)*

Asiakas voi tarvita diakoniatyöntekijän tukea monenlaisiin asioihin asioidessaan viranomaisten kanssa. Diakoniatyöntekijä voi olla tukihenkilönä niin velkaneuvonnassa kuin työvoimatoimistossakin tai Kelassa. Joskus riittää pelkästään se, että työntekijä on henkisenä tukena kyseisissä tilanteissa, toisinaan täytyy ottaa aktiivisempi rooli. Maahanmuuttaja-asiakas voi tarvita diakoniatyöntekijän tulkikseen tämän asioidessa viranomaisen kanssa, koska viranomainen ei ymmärrä sitä suomea, jota maahanmuuttaja puhuu ja päinvastoin. Siinä tilanteessa maahanmuuttajaa ja hänen tilannettaan paremmin tunteva diakoniatyöntekijä tulkkaa asiakkaan kertomusta huonosta suomesta virastosuomeksi. Virastoissa työntekijät saattavat vaihtua tiheästikin, joten he eivät osaa tulkita välttämättä asiakkaan kertomaa. Diakoniatyöntekijä sen sijaan on oppinut esimerkkitapauksessa tulkitsemaan asiakkaan tarpeita yhteisen asiakassuhteen aikana.

Kenttäjaksolla en ollut mukana varsinaisissa diakoniatyöntekijävetoisissa velkaneuvontatilanteissa, mutta pääsin osallistumaan joihinkin asiakastilanteisiin, joissa velkaneuvontaprosessi kunnallisen velkaneuvojan kanssa oli meneillään. Pääsin yhden asiakkaan ja diakoniatyöntekijän mukana myös velkaneuvojan vastaanotolle.

*Ovensuussa neuvoja vielä kyselee vähän tutkimuksestani ja toteaa, että ne asiakkaat, joilla on tukihenkilö mukana, saavat nopeammin asiansa hoidettua kuin ne, jotka ovat yksin. Valitettavasti tukihenkilöitä hänen mukaansa on kovin vähän. Annika toteaa, että seurakunnilla on, johon neuvoja vastaa, että ne ovatkin lähes ainoita. Käydään läpi muutamia muitakin tapoja, mutta lopputulema on, ettei tukihenkilöitä ole riittävästi. (Tutkimuspäiväkirja 22.8.2008)*

Velkaneuvonnassa mukana olo on esimerkki tilanteesta, jossa asiakas saa seurakunnan työntekijästä itselleen tukihenkilön. Hänen tehtävänsä on lähinnä muistutella asiakkaalle, mitä tämän on tehtävä seuraavaan velkaneuvojan tapaamiseen mennessä. Tarvittaessa asiakas saa diakoniatyöntekijältä

apua myös hakemuksen tekemisessä, liitteiden kokoamisessa tai tämä lähtee tukihenkilöksi velkaneuvojan luokse. Velkaantuneen elämäntilanne voi olla hyvin sekaisin eikä voimavaroja saata löytyä edes laskukirjeiden avaamiseen saatikka sitten itse velkaneuvonnan käynnistämiseen.

Muiden avunlähteiden edustajien kanssa asiointiin tarvitaan aina asiakkaan lupa. Tätä varten on avustushakemuksen kanssa rutiinina täyttää myös asiakkaan suostumus siihen, että hänen asioistaan on lupa olla yhteydessä eri viranomaisiin. Samaa lupakaavaketta on tietysti mahdollista soveltaa myös muissa kuin avustustyyppisissä tilanteissa, silloin kun yhteydenpito on tarpeen. Myös muunlaisia malleja on kehitelty. Annika kertoo soittavansa joskus asiakkaalle kotiin silloin, kun hän tietää siellä asioivan juuri jonkun yhteistyökumppanin, johon yhteys olisi tärkeää saada.

*U: No sulla oli ainakin sitte tässä viikko puoltoista takaperin yhteinen kotikäynti sosiaalityöntekijän tai sosionomin kanssa, ni voisitko sie siitä tilanteesta kertoa vähän, et miten se yhteistyö syntyi ja miten se sit kulki eteenpäin.*

*A: Öö, se on siis semmonen, se kulkee edelleen eteenpäin, et on sovittu, et tehdään yhteistyötä ja ja*

*U: Kumman aloitteesta se syntyi se yhteistyö?*

*A: Se syntyi sillä tavalla, et ku se asiakas tuli tänne ja mulle, niin mä sit jossain kohdassa sanoin, et saanks mä soittaa sun sosiaalityöntekijälle, ku mä halusin niinku tietää asioita ja miettiä, miettiä ja hän sano, et joo ilman muuta ja sit mä soitin sosiaalityöntekijälle, joka hän ehdotti, et ehdotanko mä yhteistä kotikäyntiä, et jos mä nyt tapaan häntä useammin tätä ja just että se vois niinku selvittää ja selkeyttää asioita ja yhdessä jutella ja se että myös tarkentaa, mitä hän puhuu kenellekin, myöskin se, et se on turvallisempaa tehdä yhdessä kotikäyntejä. Ja sehän osottautu hyvin hedelmälliseksi se kotikäynti, myöskin nähdä tän ihmisen ihan sen hetkistä vointia ja (epäselvää). No sen jälkeenkin ollaan hänen asioiden tiimoilta oltu niinku soitettu ja sähköpostissa ja sovittu myös, että yhdessä asioidaan. Et täähä asiakas ensin kieltäytyi siitä, ku mä ehdotin sitä, ehdottomasti. Mut sitte hän oli ollu taas sosiaalityöntekijän, vai oliko sosiaalityöntekijä soittanu ja sitten se sopikin. (Annika)*

Eri asiakkaiden kohdalla voi olla erilaista tarvetta olla yhteistyössä mui-

den viranomaisten kanssa. Yhteistyö voi lähteä liikkeelle minkä tahansa tahon aloitteesta, myös asiakkaan. Joskus asiakas ei halua paljastaa itsestään kaikkea jollekin yhteistyökumppanille, jolloin voi olla vaikeata järjestää yhteistä tapaamista. Toisinaan motivaatio löytyy kuitenkin myöhemmin, kuten edellä kuvatussa tapauksessa. Yhteistyö antaa useimmiten uutta tietoa asiakkaan tilanteesta kaikille osapuolille ja parhaassa mahdollisessa tapauksessa voidaan auttaa asiakasta enemmän ja kokonaisvaltaisemmin kuin ilman yhteistyötä.

Diakoniatyöntekijät ovat lähellä ruohonjuurta. Pääkaupunkiseudun oloissa diakoniatoimistot ovat yleensä lähietäisyydellä, korkeintaan muutamien kilometrien päässä, kun taas monia muita palveluja keskitetään ja viedään pois lähiöistä kauemmaksi ihmisistä. Diakoniatyöntekijät jäävät niiksi harvoiksi lähityöntekijöiksi, joita alueella enää on. He ovat lähityöntekijöitä, jotka viettävät koko työnsä alueella, mikä ei välttämättä pidä enää paikkansa muitten auttajatahojen suhteen, koska toimintojen yhdistäminen on merkinnyt keskittämistä ja alueilla käydään tekemässä tiettyjä toimintoja, kuten kodinhoitoa, mutta josta palataan jossakin muualla sijaitsevaan keskustoitukseen. Tässäkin mielessä diakoniatyölle kasautuu vastuuta ja paineita alueellisena toimijana, jolla on välitön kontakti myös ympäröivään yhteisöön.

Yhteistyöverkostoissa seurakunnan on lunastettava paikkansa varten otettavana yhteistyökumppanina. Terävoityneet käytännöt ohjeistuksineen ovat luoneet diakoniatyölle aikaisempaa ammatillisempaa profilia ja samalla tuoneet sille varten otettavan yhteistyökumppanin aseman. Aila-Leena Matthies (1996, 104–106) on todennutkin diakoniatyön käyneen läpi saman profession virallistumis- ja ammatillistumiskehityksen kuin sosiaalityön. Yhteistyökumppanuuksia on syntynyt ja seurakunnan diakoniatyöstä on tullut paikka, johon eri tahot ottavat yhteyttä, mutta josta vielä enemmän ollaan yhteyksissä eri viranomaisiin asiakkaiden asioissa. Yhteistyö ei ole kuitenkaan ollut itsestäänselvyys, vaan se on vaatinut selkeämpien ammattikäytäntöjen kehittämistä sekä sekulaarimpaa työotetta asiakkaiden asioissa. Yhteistyön käytäntöjäkin vielä haetaan osassa toimintoja. Yhteistyö asiakkaan asiassa erityisesti sosiaalitoimen kanssa voi olla tietynlaista kaupankäyntiä järjestelmätasolla, jossa sovitaan kummankin tahon vastuut. Esimerkiksi jossakin tilanteissa seurakunta lupautuu hoitamaan osan asiakkaan laskusta ja sosiaalitoimi osan. Tätä edeltää kuitenkin neuvottelu.

Ainakin tutkimusseurakunnan yhteistyön toimivuudesta julkisen sektorin toimijoiden kanssa välittyy toisenlainen kuva sosiaalisen toiminnan alueella kuin Kallunkin (2010) tutkimuksesta. Parhaimmillaan yhteinen työskentely asiakkaan asioiden eteen tukee ja auttaa häntä elämässä eteenpäin.

### 8.3 Tarvitseeko asiakas puolestapuhujan?

Monet haastattelemani asiakkaat olivat kohdanneet hankaluuksia asioidessaan julkisen sektorin palveluissa, kuten aikaisemmista aineistonäytteistä on jo käynyt ilmi. Seuraavassa tuon esille Iinan ja Hiljan kokemuksia omasta elämäntilanteestaan. Iinan tapausta olenkin esitellyt jo aiemmin. Hilja puolestaan on elämässään uudessa tilanteessa johtuen korkeasta iästään ja voimien hupenemisesta.

*I: että tota, sit mä oon tällasessa tilanteessa käyny, ku mun mummo kuoli. Ku sosiaalityöastoon ei saa aikoja eikä niiltä saa rahaa, mä en oo saanu ainakaa ikinä*

*U: Joo*

*I: ni mä oon saanu sil tavalla, et mä oon saanu junalipun tän, tonne X:ään ja takas, niinku silleen että sen, sen sillee paperina niinku että*

*U: Sieltä sosiaalityöastosta vai täältä*

*I: täältä eiku seurakunnalta niinku että, ne on auttanu, nii siis tää seurakunta on auttanu, että, että tota ja ne on sit ollu sosiaalityöastoo yhdessä (Iina)*

*U: No oliko Pirkosta [diakoniatyöntekijä] kuitenkin apua tässä nyt tän ruokapalvelun ja näitten hommaamisessa*

*H: Joo ne sano ne hoitajat, jotka kävi kartottamassa tätä*

*U: Joo*

*H: minun elämää tääl kotona, ni he sano et Pirkko soitti heille ja*

*U: Joo*

*H: Pirkko on auttanu varmasti. (Hilja)*

Kun asiakas tuo vaihtoon asian, jossa diakoniatyöntekijä näkee olevan mahdollisuuksia virallisen auttamisjärjestelmän vastaanottoon tai joka tämän mielestä on selvästi yhteiskunnan vastuulle kuuluvaa, on hän yhteyk-

sisä esimerkiksi sosiaalivirastoon asiakkaan kanssa tai tämän puolesta. Kysymyksessä voi olla normaali asiakkaalle kuuluva etuus tai harkinnanvarainen toimeentulotuki, kuten Iinan tapauksessa tai yhteiskunnan tarjoamat palvelut erilaisissa elämäntilanteissa, kuten Hiljan esimerkissä.

*P: Joo vedenjakaja, et hänen voinnissa on tapahtunu selvästi niinku se huononeminen, nyt niinku toi kotikäynti vielä toi, toi nää selvät merkit siitä, et hän, siis ihan hänen pukeutuminen, et oli epäsiistit vaatteet, ku hän on muuten hyvin, hyvin tarkka ollu ja huolehtinu itestään, ni nyt huomaan, ettei oo pystyny ja tavallaa voiko olla, ettei niinku näekään, koska se näkökii on huonontunu, et nää viestit nyt meni hyvin sinne Pirjolle [kotipalveluohjaaja], ku he ovat nyt tehneet siellä tään arviointikäynnin. Että se lähti tää prosessi nyt täs hyvin liikkeelle, nyt en oo kuullu sen jälkeen, tällä viikolla on mulla merkintä, että mä soitan hänelle, että mitä on siellä sitten sovittu, et siel on kuitenkin kotihoidosta ollu, ollu sitte työntekijä ja sosiaalityöntekijä, apua olis sinne tarpeen saada. (Pirkko kertoo Hiljasta)*

Hiljalla on pitkä suhde seurakuntaan aktiivisena seurakunnan jäsenenä. Varsinainen diakoniatyön asiakas hän ei itse koe olevansa, mutta on nyt viimeaikoina saanut diakoniatyöntekijän tukea kotipalveluasioitten järjestämisessä. Oman perheen voimin tehdyt aloitteet kodinhoidon suuntaan eivät tahtoneet tuottaa tulosta. Diakoniatyöntekijän yhteydenotto sai kuitenkin asiat sujumaan ja nyt Hiljalla on elämässä käytännön apua, mikä tukee hänen selviytymistään kotiololoissa vielä jonkun aikaa. Hänen tuekseen järjestyi lääkkeitten annostelu, ruokapalvelu ja saunottaminen. Diakoniatyöntekijät järjestävät tarvittaessa yhteisiä palavereja asiakkaan ja viranomaisten kanssa asiakkaan asioiden edistämiseksi. Sopimiset voivat tapahtua myös puhelimitse. Asiakkaat saavat vastaavanlaisia asianajoapuja diakoniatyöntekijöiltä moniin muihinkin elämän vaikeuksiin, kuten seuraavasta Inkerin tilanteesta käy ilmi:

*U: Onks muita tämmösiä niinku auttamisia, että saahaksee toisesta lähteestä apua, tapahtunu muita*

*I: Nii joo. Kirkon piirissä?*

*U: Kirkon työntekijä ois auttanu, että saat jotakii etuutta, jostai muulta*

*I: No ei, minä kirk, Pirkko on sitä sosiaali, sosiaalitointa ehdottanu ja minä sieltä sain heinäkuun vuokran ja semmoseen ja minullahan käy kodinhoitaja täällä*

*U: Joo*

*I: Ne on yhteydessä kaikki ollu keskenään kaikkia minun asioita, kato kun mä oon mielenterveyspotilas. (Inkeri)*

Inkeri tarvitsi diakoniatyöntekijän tukea saadakseen harkinnanvaraista toimeentulotukea vuokran maksuun. Hänen tulonsa pitäisivät normien mukaan riittää, aina niin ei kuitenkaan käy. Diakoniatyöntekijät auttavat monenlaisissa muissakin harkinnanvaraisissa tilanteissa avun saamisessa. Heidän tukensa asiakkaan tilanteessa voi olla merkittävä avun saamiseksi julkiselta puolelta. Aina asiakas ei kuitenkaan koe yhteistyöstä olleen apua hänen tilanteeseensa:

*I: ...siitäkin on varmaan kymmenen vuotta ku järjestettii, ku mulla oli ahdinko sitte, ku mä sanoin, et mul on noin kymmene vuotta ollu tää suhde [diakoniatyön kanssa], järjestettii kirkon diakonissa ja sitten tämä sosiaalitoimen akka, minä sanon akaks, ku ne oli semmosia tiukkapiposia mummoja, ni minä oon niitten kanssa keskustellu asiasta. Järjestettii, järjestettii minun asiasta että siinä oli kirkon työntekijä, [...] sitte tää sosiaalityöntekijä ja minä ja sit kolmisin keskusteltii meijjän taloudellisesta tilanteesta ja minä yritin sillonki saada vuokra-apuu, en minä tiijä sainko mä mitään. Se oli semmosta, suoraan sanottuna semmosta plääp, plääpp-lääp, turhan paskan jauhamista, paskan jauhuu, sanos Mikko [avopuoliso]. (Inkeri)*

Mahdollisiin vaihtoihin liittyvä neuvottelu asiakkaan, diakoniatyöntekijän ja sosiaalityöntekijän välillä ei tuonut helpotusta asiakkaan tilanteeseen, vaan se jatkui ennallaan. Asiakkaan eläketulojen niukkuus ja avopuolison ulosottovelat hiertävät arjen sujuvuutta. Raha ei tahdo millään riittää koko kuukaudeksi ja loppukuusta on kiristettävä taloudenpitoa. Omaa rahankäyttöä on vaikea suunnitella siten, että rahaa olisi myös loppukuuksi jäljellä.

*U: No entäs sitten jos aattelet diakoniatyön paikkaa täällä koko X:n yh-*

*teisössä, siis tässä asuinyhteisössä viranomaisverkoston keskellä, ni mikä se diakoniatyön rooli siinä on*

*T: Diakoniatyö on puolesta puhujana, muistuttajana, et kaikilla ei mene hyvin, et siinä kysytään aika suurta taitoa, että emme tavallaan syyllistä, emmekä, emmekä niinku kyseenalaista muiden toimijoiden apua, jota juuri tänään jouduin kotihoidon työntekijälle sanomaan, kun hän hämmästeli että että no minkästakia sinä nyt soitat, kun vanhuksen luokse ei oookkaan menty tänään. Mä sanoin, että se tuottaa vanhukselle vaan suurta tuskaa ja huolta, kun hän odottaa siellä ja hän ei oikein tiedä, millon ootte tulossa. Mä arvostan suuresti teijän työtä, mutta joskus se vaan voi olla, olla tarpeen, et se vanhus tietää tarkemmin, että millon mennään. Että että mä toimin siellä hänen tukenaan, henkisenä ja hengellisenä tukena, että että nyt mä toimin tämmösenä puolestapuhujana täs yhteistyökumppanuudessa. Että tässä tätä omaa roolia täytyy aika tarkkaan miettiä, että et me ollaan niinku rinta rinnan samanarvoisia tukijoita ihmisille täällä alueella heidän hyvinvoinnistaan huolehtimassa. Mut et me joudutaan myös olemaan muu, joudutaan myös olemaan, olla muistuttamassa niinku siitä, että nyt ei välttämättä kaikki palvelut toimikaan ja ja se ei välttämättä ehkä sitte tunnu kauheen mukavalta, koska tietysti resurssien äärirajoilla toimii kotihoito, niin sosiaalityöntekijätki. (Pirkko, diakoniatyöntekijä)*

Pirkon puheenvuorossa tulee esille diakonian asiakastyön kahtiajakoinen rooli yhteistyöverkostoissa tapahtuvassa vaihtoprosessissa. Toisaalta se on tasavertainen yhteistyökumppani, joka toimii asiakkaiden asioissa yhteistyössä erilaisten muitten auttajatahojen kanssa. Toisaalta se tässä yhteistyökumppanuudessa on myös puolestapuhuja ja asianajaja ja siten asiakkaan puolella hänen oikeuksiensa perään katsomassa. Tämä saattaa joissakin tilanteissa aiheuttaa ristiriitoja, vaikka sen kuinka taiten osaisi tehdä. Samalla kun diakoniatyöntekijä puhuu jonkun asiakkaan puolesta, hän myös osoittaa puutekohdan yhteiskunnan auttamisjärjestelmässä. Tätä ei viranomaisten ole aina välttämättä helppoa ottaa vastaan.

Puolestapuhuminen asiakkaan asioissa näyttäisi tämän aineiston perusteella olevan helpompi rooli diakonialle kuin taloudellinen avustaminen. Puolestapuhumisessa korostuu asiakkaan rinnallaolo ja siten myös valta-aseman erilaisuus taloudelliseen avustamiseen nähden. Samalla puolella



oleminen asiakkaan kanssa liittyy asiakkaan ja työntekijän toisiinsa positiivisella tavalla, kun taas taloudellisen avustamisen valta-asemien erot voivat jopa haitata tasavertaisuuden ja yhteisyyden kokemusta. Diakoniatyöntekijän panoksella erityisesti harkinnanvaraisen avun saamisessa on usein ratkaiseva vaikutus:

*U: Miten sie oot kokenu sen, et jos diakoniatyöntekijä on mukana esimerkiksi jossain tilanteessa, ni miten se sen asiakkaan asiaan vaikuttaa tuolla viranomaisissa?*

*E: No kyllä se, se on kauheeta, mutta kyllähän se vaikuttaa niinku positiivisesti. Se on mun mielestä ihan ihmisarvon loukkausta, et se ihminen ei voi ite niinkun hoitaa asioitaan ja hän, hän tulis kuulluks, et miks siihen pitää joku diakoniatyöntekijä olla niinku välimiehenä siinä ja sit se on jotenki niinku vakuuttavampi tai. Se on ihan törkeetä, et niinku kyllä siinä itsetunto varmaan menee, kun käy luukulta luukulle ja sitte niinku tuntuu, et ihan sama. (Eeva, diakoniatyöntekijä)*

*M: jos taas puhutaan siitä, mikä on kenenkääkin perustehtävä eniten, ni me ollaan, me ollaan jotenkii tukemassa sitä yhteiskunnan öö tota tai niitä, niitä ihmistä, jo- jotka ei jostain syystä tilanteessaan saa tarpeeks sitä yhteiskunnan tukee mikä niille kuuluis, nii tota autetaan, autetaan yli sen ja pyritään saamaan tilanne semmoseen, semmoseen tai tilanne hallintaan sillä lailla, et se ois niinku sosiaaliviraston puolelta mahdollisimman hyvin hallussa.*

*U: ymm, ymm*

*M: Ja sit pohditaan yhdessä sen verkoston kesken, jos siihen yleensä kuuluu muitakin auttajatahoja, että että no mites täs nyt tehtäis sitte, että ei kirkko voi olla niinku jatkuvasti tukemassa, että hei kuka tätä nyt sit tukee, hoitais vahvemmin*

*U: ymm*

*M: et tota olemme siinä mielessä ehkä asianajajan roolissa, kun, kun jatkuvan tukijan roolissa. (Maija, diakoniatyöntekijä)*

Asiakas saa diakoniatyöntekijästä itselleen asioittensa ajajan vaihtotilanteisiin, joissa apua etsitään lakisääteisistä, mutta usein harkinnanvaraisista etuuksista. Tässä tilanteessa diakoniatyöntekijä tuo oman näkemyksensä

asiakkaan tilanteesta ajaakseen asiakkaalleen tiettyä etuutta. Diakoniatyöntekijän kommentista tulee myös esille se, että hän pitää diakoniatyön roolia asiakkaan auttamisessa väliaikaisena, jatkuvampaa tukea pikemminkin yhteiskunnan tehtävänä. Tässä kohdin herää jännitteinen kysymys jo aiemmin esille tulleen asiakkaiden kokemuksesta siitä, että julkista apua rajoitetaan tai julkisen avun piiriin on vaikeampaa päästä kuin diakoniatyön samansuuntaisiin avunlähteisiin. Myös diakoniatyössä halutaan olla asiakkaan tukena rajatun aikaa. Seurakunnan diakoniatyön rooli taloudellisessa avustamisessa paikantuu edellisessä Maijan lainauksessa sellaisiin asiakkaisiin, jotka syystä tai toisesta eivät saa riittävästi yhteiskunnan virallisten auttamisjärjestelmien tukea. Näin se ikään kuin yhtäältä paikkaa turvaverkon vuotoja ja samalla toimii täydentävänä avunlähteenä. Taustalla olevana pelkona on kuitenkin se, että yhteiskunnan viralliset auttamisjärjestelmät alkavat entistä enemmän luottaa siihen, että kirkko ja muut epäviralliset auttamisjärjestelmät paikkaavat sen puutteita. Tähän teemaan palaan vielä enemmän seuraavassa alaluvussa.

*E: Mä ajattelisin, että ainakin se, että me tuotas niinku näkyviin sitä ihmisen arvoa, et, et helposti tota joissakin yhteistyöpalaverissa voi mennä, että se on semmonen ja, siis mä en, no joo tää nyt on ehkä, mut joskus oikeesti niinku semmonen, että unohdetaan, et hei oikeesti, ne on sille totta ne, esimerkiksi ne, et se ei niinku pahuuttaan tee jotain, mielenterveyskuntoutuja, tai et se on niin peloissaan tai kauhuissaan, et jotenkin sitä inhimillisyyttä, et hei että täs on kuitekii ihmisestä kysymys ja ja tota. Ja sit myös ihan sen ihmisen puolia pitää, että voi olla että tää on yks pape-ri muitten joukossa tää ihminen. (Eeva)*

Asiakas saa diakoniatyöntekijästä puolestapuhujan ja ihmisarvon esillä pitäjän myös yleisellä tasolla erilaisissa yhteistyötilanteissa. Diakoniatyöntekijä katselee tilannetta myös osittain asiakkaan näkökulmasta korostaen sitä, että asiakkaan tilanne johtuu tämän sairaudesta eikä ilkeydestä työntekijöitä kohtaan. Heikki Hiilamo (2009, 55) on todennut 1990-luvun laman jälkeisellä diakonialla olevan vahva puolestapuhumisen eetos. Ongelmallisena hän näkee kuitenkin sen, että vaikka asiakkaat saavatkin työntekijästä apua yhteiskunnallisten tukien ja palveluiden selvittelyssä, voi tämä selvittely kuitenkin jäädä hyvinkin puutteelliseksi. Hän ilmeisesti viittaa

johtopäätöksessään erilaisiin käsityksiin diakoniatyön tehtävästä ja roolista eri seurakunnissa.

Asiakkaat tulevat diakoniatyöntekijän luokse erilaisista elämäntilanteista ja syistä. Edellä kuvatuissa tapauksissa yhteisenä nimittäjänä on ihmisen hätä. Samalla he tuovat diakoniatyöntekijöille informaatiota hyvinvointivaltion kyvystä vastata hädässä olevien ihmisten tarpeisiin. Yksittäisten ihmisten kohdalla diakoniatyöntekijät lähtevätkin usein ajamaan heidän asiaansa, mutta yleisellä tasolla vaikuttaminen jää kuitenkin vain harvojen äänekkäimpien puolestapuhujien kontolle. Tiedon välittämistä päätöksentekijöille ei välttämättä nähdä enää asiakastyöksi (ks. Pohjola 1996, 71), vaikka sillä voisikin olla vaikutusta asiakkaan ja muiden vastaavassa tilanteissa olevien asiakkaiden asioihin. Vaikuttamistoimintaa tapahtuu kohdattavan asiakkaan asioissa, mutta välttämättä energia ei riitä laajemmin yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen (vrt. Juntunen, tulossa). Rakenteisiin vaikuttaminen ei näin ollen näyttäisi ruohonjuuritason diakoniatyössä olevan osa asiakastyötä, vaan erillinen esimerkiksi kirkkohallituksen työntekijöiden vastuulle kuuluva tehtävä. Asiakkaan tilanteet näyttäytyvät monenlaisena hätänä, joihin julkisen sektorin avunlähteistä ei ole aina saatavissa riittävää apua tai apu on laastaria haavoihin.

Asiakkaan kokemukset erilaisilta luukuilta voivat tuoda hänelle tunnetta siitä, että hänen toiminnallaan ei juuri ole vaikutusta. Seurakunnan yhteydenotolla saattaa olla ratkaiseva merkitys siihen, että asiakas saa esimerkiksi harkinnanvaraista toimeentulotukea. Aina asiakkaan oma kertomus ei riitä avun saamiseen. Silloin diakoniatyöntekijä toimii ikään kuin asianajajana asiakkaan asiassa. Samanlaisia tilanteita nostavat esille myös muut tutkimukset. Esimerkiksi tutkiessaan päihdeongelmaisille tarkoitettuja päiväkeskuksia Silva Tedre ja Anneli Pulkkinen (2010) huomasivat, että heidän haastattelemansa asiakkaat tarvitsivat kohtuuttoman paljon omaa ponnistelua apua hakiessaan. Asiakkaat olivat harvoin valistuneita erilaisista palveluista, joita heidän olisi ollut mahdollista käyttää. Silloinkin, kun asiakas kykeni ponnistelemaan elämässä eteenpäin, oli se vienyt vuosia. Tutkijat tekivätkin tästä johtopäätöksen, että tullakseen nähdyksi ja kuulluksi hyvinvointipalvelujärjestelmässä on oltava kykenevä. Haastatellut olivat kertoneet myös heitä tukeneista viranomaisista, jotka olivat auttaneet heitä löytämään oikean avunlähteen. Oma aineistoni vahvistaa tätä näkökulmaa: seurakunnan diakoniatyöntekijät ovat toimineet asiakkaille tukihenkilöinä

asiakkaiden itsensä epäonnistuttua palveluiden saamisessa.

Julkisia palveluita on ulkoistettu ja tuotteistettu, niin että entisten palvelurakenteiden purkaminen on tuottanut uudenlaisia palveluja osin uudenslaisin ehdoin. Näiden muutosten keskellä asiakkaat voivat olla hyvinkin hämmentyneitä ja tarvita apua löytääkseen itselleen sopivimmat palvelut. Julkisuudessa on keskusteltu siitä, että verovaroin tapahtuva tukeminen halutaan kohdistaa niihin, joiden elämän voidaan olettaa muuttuvan (esim. Hänninen & Karjalainen 2007). Tällainen ajattelu perustuu ansainta- ja kuntoutumisasiologiaan (Granfelt 2003). Näin osa väestöstä jää auttamatta ulos normaalipalveluista ja ohjautuu kolmannen sektorin tarjoamiin palveluihin, jos sinnekään. Leena Eräsaari (2010) kuvaa uuden hyvinvointivaltion ihanneasiakasta valistuneeksi ja aktiiviseksi henkilöksi, joka tuntee palvelut ja ponnistelee elämässään eteenpäin. On siis tiedettävä, mistä hakea apua. Sen sijaan hauraassa elämäntilanteessa elävä asiakas on aktiivintipolitiikan kannalta vääränlainen. Kelan kustantamassa Toisessa vääräkirjassa Hirvilampi ja Laatu (2008) ihmettelevätkin, mitä oikein on tapahtumassa hyvinvointivaltion lupaukselle ihmisarvosta. Diakoniatyön haasteena näyttäisi enenevässä määrässä jatkossa olevan asiakkaitten ihmisarvoisen kohtelun puolustaminen.

On myös todettu, että vakavaraisten ja köyhien palvelut eriytyvät, vaikka kysymys olisi saman ongelman hoitamisesta. Vähävaraiset ihmiset ohjautuvat vähenevistä julkisista palveluista kolmannen sektorin ylläpitämiin palveluihin, työssä käyvä väestö puolestaan saa palvelunsa esimerkiksi työnantajan maksamana. Näin järjestelmä pitää köyhät erillään muista asiakkaista. (Tedre & Pulkkinen 2010.) Diakoniatyö omalta osaltaan toimii esitetyn kaltaisena köyhien areenana.

#### **8.4 Diakoniatyö julkisen sektorin vuotokohtien paikkaajana**

Jo syksyllä 2008 kerätessäni etnografista aineistoa oli aistittavissa aiemmin samana vuonna käynnistynyt kansainvälisen rahoituskriisin aiheuttama lama. Asiakkaat toivat puheissaan esille huoltaan uudesta lamasta ja sen vaikutuksista omaan elämäänsä ja yhteiskuntaan. Usean asiakkaan elämä on ollut kuitenkin yhtä lamaa jo kauan. Itse asiassa asiakkaiden puheissa esille tuli edellisestä 1990-luvun alun lamasta lähtien erilaisissa etuuksissa ja palveluissa huonompaan suuntaan tapahtunut muutos.

*I: Juu. Se on niinku nii ärsyttävää. Kaikki niinku nykyään niinku toiminnot, ni must tuntuu että diakonityöntekijöillä on ihan hirveesti työtä niinku semmosta työtä, mikä ei varmasti kuulukkaa edes heille*

*U: Aattelet et ne kuuluis sosiaalityöntekijöille, mutta tuota*

*I: Kyllä*

*U: eivät tee sielä sosiaalityössä?*

*I: Ei, koska ne kattoo, että jokainen sosiaalityöntekijä väittää, että he noudattavat*

*U: lakeja ja normeja*

*I: Lakia ja noin, mut kaikki tekee erilaisii päätöksiä ja se on ihan naamakertoimesta kiinni. (Iina)*

Iina kokee, että hänen on käännäyttävä diakoniatyöntekijän puoleen, koska ei voi saada tarvitsemaansa apua sosiaalitoimistosta. Hänen tulonsa ovat juuri ja juuri toimeentulotukinormin ylittävät, niin että hän saa harkinnanvaraisena toimeentulotukena kuitenkin lääkekulut. Lisäksi mielenterveystiimi käy hänen luonaan säännöllisesti. Sosiaalityöntekijät vetoavat normeihinsa silloin, kun Iina on anonut jotakin. Asiakkaana hänen on ollut vaikea ymmärtää, miksi jotkut saavat harkinnanvaraista tukea ja toiset eivät. Hänen tulkintansa siitä on, että joidenkin on helpompi saada sitä kuin toisten. Vaikeissa tilanteissa hän joutuu kääntymään diakoniatyön taloudellisen avun puoleen. Myös Lilli on kokenut, ettei ole saanut sosiaalitoimistosta aina kaipaamaansa tukea.

*L: Kato mun mielest se on öö väärin, et sosiaalivirasto esimerkiksi ennen vanhaan ne vetos siihe, et mul on vanhemmat, et pyydä niiltä rahaa, nyt ne vetoo, et pyydä et pyydä diakonissapuolelta. Ne pesee kätensä koko ajan*

*U: Joo*

*L: Ne antaa toisille sen ongelman. (Lilli)*

Samoin parantumattomasta pitkäaikaissairaudesta kärsivää Lilliäkin on käännätetty sosiaalitoimesta ensin vanhempien puoleen hänen ollessa nuorempi ja nyttemmin seurakunnan puoleen. Tästä hänelle jää tunne, että sosiaalitoimi haluaa pestä kätensä hänen vaikeuksiensa suhteen. Lillillääkään ei tulojensa perusteella ole oikeutta toimeentulotukeen, sillä hänen eläk-

keensä ylittää toimeentulotukinormin.

*E: siinä varmaan kaupunki on helisemässä tulevaisuudessa, että, että kuttämmöset päihde-, nää on pelkkiä katkoja, viikon katkoja, et sä saat hirveen olon pois. [...] Laastarin saat siihe haavaas ja sit ovesta ulos. (Eija)*

Asiakkaan näkökulmasta julkiset palvelut ovat supistumassa ensiavuksi pahimpaan hätään. Siinä tilanteessa seurakunnan diakoniatyön asiakastyön rooli korostuu jatkuvuutena ja pysyvyytenä asiakkaan elämässä. On olemassa edelleen paikka, jossa keventää huolia, vaikka asiakkuus muihin auttajatahoihin päättyisi. Samalla myös Eijan kertomasta välittyy huoli siitä, että yhteiskunta ei kykene täyttämään velvollisuuksiaan vaikeuksissa olevia ihmisiä kohtaan, vaan muut tahot joutuvat ottamaan vastuuta siitä, mikä on aiemmin pidetty itsestään selvästi yhteiskunnalle kuuluvana. Myös diakoniatyön omassa diskurssissa on kuultavissa halu määraaikaasiin asiakas-suhteisiin ja toive siirtää asiakkaita näiden ongelmiin spesialisoituneemmil-le auttajatahoille, kuten edellä on tullut jo ilmi.

Diakoniatyön asiakastyö on kuitenkin mukana samassa juonessa, vaikkakin kriittisesti. Diakoniatyön resurssit suuntautuvat niihin, jotka ohjautuvat muista avunlähteistä diakoniatyöntekijän luokse tai jotka osaavat sinne itse hakeutua. Etsivään työhön ei välttämättä liikene aikaa. Paikkaamalla yhteiskunnan aukkopaiikkoja hiljaisesti ääntä pitämättä se antaa hyväksyntänsä vallitsevalle käytännölle. Diakoniatyön vahvuus on yksittäisten ihmisten kohtaamisessa (ks. myös Hiilamo 2009, 55), ja heidän kohdallaan työntekijät voivat vaikuttaa ratkaisevasti tilanteen parantamiseen ajamalla heidän asioitaan viranomaisiin päin. Haasteeksi jää kuitenkin laajempi ongelmiin tarttuminen.

*E: mut öö ja se, et tota tota ymm siis se, et meil on niinku mahollisuus monesti niinku semmoseen öö joustavampaan systeemiin, kun jossakin sossussa. Et me voidaan esimerkiks jos on joku kriisi, ni me voidaan vaikka viikon välein tavata tietyn ajan tai tai me voidaan kerralla kakskin tuntia, joka on kyllä mulle harvinaista, mä en meinaa ke, jaksaa niin pitkään keskittyä, mutta niinku sillee just semmosta joustavuutta ja sit just myös tuossa talouskuviossa, että jos sossu ei auta, niin, niin me voidaan miettiä sitä. Ja ja niinku se just, et me ei olla mikään niinku sossun jatke tai*

*mikään semmonen. Meil on kuitenkin ihan eri lähtökohta, niinku semmonen kristilline ihmiskäsitys myös, mun mielestä se tulee siinä ihmisen kohtaamisessa kyllä varmaan aika auttavana tälle ihmiselle, toivottavasti. (Eeva, diakoniatyöntekijä)*

Diakoniatyöntekijä voi toimia yhteisten asiakkaitten kanssa joustavasti, sillä aikoja saa usein lyhyelläkin varoitusajalla eikä avustusta tarvitse odotella tilille, vaan osto-osoituksen voi saada heti käteensä. Diakoniatyö tulee mukaan prosessiin myös sellaisten asiakkaitten kohdalla, joilla selvästi on epätasapainoa taloudessa, mutta joita sosiaalitoimi ei voi normiensä vuoksi avustaa muutoin kuin harkinnanvaraisesti. Tällaisia ovat esimerkiksi lainoja äärirajoilla lyhentävät työssäkäyvät henkilöt tai puolison tulojen perusteella vaille toimeentulotukea jäävät. Diakoniatyöntekijä ei kuitenkaan koe näissä tilanteissa työnsä olevan jatke sosiaalityölle, vaan hän kokee tekevänsä merkittävää työtä omasta kristillisestä viitekehyksestään käsin.

*Mä jotenkin koen, että ihmiset tulee eri fiiliksellä tänne kun johonkin sossuun ja ja se että et tota me ei olla niin semmosia viranomasia. Esimerkiks jos ne puhuu jostakin ymm lapsen pahoinvoinnista, niin niillä ei oo pelkoo, että niitte lapsi huostaan otetaan, siis sillä tavalla, totta kai jos siinä on jotain radikaalia meijänki pitää tehdä lastensuojeluilmoitus, mut niinku se että must jotekee me ollaan vähä semmosella, semmosella maaperällä että, et niitten on helpompi puhuu joistain asioista ku nii sanotuille viranomaisille ja ja se että et se on jotenkii niinku kirkon apu, et se ei oo mikään lakiin, se ei oo niinku määrätty, että pitää sossun jälkeen, jos ei ne auta, ni auttaa ja ja sit se että, että et siinä pystyy puhuun paljon muusakin ku siitä taloudesta. (Eeva, diakoniatyöntekijä)*

Ilman yhteiskunnallista vaikuttamista näissä asioissa diakoniatyö toteuttaa tässä yhteydessä paljastuvaa hallinnan suhdetta, nimittäin hyvinvointivaltion paikkaamista. Paikkaamista tapahtuu myös muilla alueilla esimerkiksi mielenterveys- ja päihdetyössä, joskaan ei yhtä selvästi. Mielenkiintoista on, että tällä alueella tapahtuvasta paikkaamisesta ei juurikaan julkisuudessa ole puhuttu.

Diakoniatyön roolia suhteessa hyvinvointiyhteiskuntaan on määritelty kolmella tasolla: kumppanuuden, paikkaajan ja kilpailun tasoilla (esim.

Juhila 2008c; vrt. Vastuun ja osallisuuden yhteisö 2003, 22–27). Juhilan (2008a, 45) mukaan kysymys on kumppanuudesta palvelujen linkittyessä toisiinsa ja muodostaessa mielekkään kokonaisuuden, joka toimii sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta. Tämä merkitsee myös sekä selkeää työnjakoa että tiedonkulkua puolin ja toisin. Diakoniatyöntekijät välittävät tietoa asiakkaistaan sosiaalityön suuntaan (Yeung 2007, 20). Toisinpäin tiedon jakaminen saattaa olla monimutkaisempaa. Sitä varten esimerkiksi tutkimusseurakunnassa järjestettiin kerran toimikaudessa tapahtuva yhteinen palaveri kunnan sosiaalitoimen ja diakoniatyöntekijöiden välillä.

Juhila luonnehtii diakoniatyötä paikkaajaksi tilanteessa, jossa yhteistyö ei toimi ja kunnalla on vaikeuksia vastata huono-osaisten tarpeisiin esimerkiksi säästösyistä (Juhila 2008a, 46; ks. myös Autti & Liukkonen, 2008, 245–251). Tämä rooli on herättänyt keskustelua diakoniatyöntekijöiden parissa (esim. Kettunen 2001). Suurempi ongelma kuitenkin on, jos diakoniatyö ottaa vastuulleen yhteiskunnalle kuuluvia tehtäviä. Silloin se mahdollistaa kuntien vastuuttomuuden ihmisten perusturvasta huolehtimisesta, mikä voi edesauttaa jopa hyvinvointivaltion purkamista. (Yeung 2007, 11–12, 22, ks. myös Grönlund & Hiilamo 2006; Grönlund & Pessi 2011; Yeung 2006c.) Paikkaaminen näyttäisi myös tämän tutkimuksen perusteella olevan sisäänkirjoitettuna nykyisenmuotoiseen diakoniatyöhön. Tässä suomalainen diakoniatyö erottuu muiden Pohjoismaiden kirkkojen avustustoiminnasta, joiden tulkitaan olevan hyvinvointivaltiota täydentäviä (Yeung 2006d).

Kirsi Juhila (2008c, 103–104; ks. myös Sennett 2004) tuo esille, että myös aikuisuuteen kuuluu tilanteita, jolloin kyky pitää itsestä huolta on haavoittuvainen. Hän korostaa riippuvuuden ja huolenpidon tarpeen hyväksymistä osana ihmisyyttä. Tällaisissa tilanteissa on yhteen sovitettava asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja riippuvuus ja huolenpito, mikä hänen mukaansa näyttäisi parhaiten onnistuvan siellä, missä pystytään kokonaisvaltaiseen työotteeseen ja jokaisen ainutlaatuisen erilaisuuden näkemiseen. Edellytyksenä on luottamus sekä myötäelävä ja välittävä suhde. Riippuvuuden näkeminen universaalina ilmiönä olisi myös uusi yhteiskuntapoliittinen linjaus, jossa ei tarvitsisi perustella huolenpidon tarvetta erikseen. (Juhila 2008c, 103–104.) Diakoniatyössä näyttää oivalletun, että haavoittuvuus ja riippuvuus ovat ihmisyyteen kuuluvia ilmiöitä. Ongelmaksi jää, kuka saa apua, keneen panostetaan ja miten viesti elämisen olosuhteista saadaan vietyä sinne, missä päätöksen tekeminen tapahtuu.





## 9 POHDINTOJA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ HALLINNAN SUHTEIDEN KARTAN ÄÄRELLÄ

### 9.1 Yhteiskunnallisten suhteiden merkitsemä diakoniatyö

**O**n aika palata tarkastelemaan sitä, mitä tutkimustulokseni kertovat diakoniatyön asiakkaiden kokemuksista diakoniatyön merkityksistä. Monissa aikaisemmissa tutkimuksissa diakoniatyötä on tarkasteltu kokonaan toisesta näkökulmasta (katso luku 2). Oma tutkimukseni lähti asiakkaan tulokulmasta. Institutionaalinen etnografia tarjosi välineen analysoida keräämäni aineistoa ihmisten kokemusten taustalta löytyvien hallinnan suhteiden ja käytäntöjen avulla ja luoda niistä eräänlaisen kartan. Hallinnan suhteet yhdistävät hyvinkin erilaisia asiakaskokemuksia toisiinsa. Samalla ne yhdistävät hyvinkin erilaisia toimijoita toisiinsa. Hallinnan suhteiden analyysin avulla avautui uudenlaisia näkökulmia asiakkaiden diakoniatyöstä kokemiin merkityksiin. Samalla se toi toisenlaista kuvaa myös diakoniatyöstä ja sen tekijöistä asiakkaitensa kohtaajana. Tämän asiakkaitten kokemuksista piirretyn kartan avulla on mahdollista suunnistaa uudesta perspektiivistä diakoniatyöhön ja sen käytäntöihin.

On aiheellista todeta, että aineiston analyysissä olisi ollut lukuisia eri suuntiin johtavia mahdollisuuksia. Käytin analyysin suunnan hakemisessa ammatillista asiantuntemustani diakoniatyöstä haluten nostaa esille yhtäältä aineistossa havaitsemaani ongelmallista eli minua tutkijana vaivaavia kysymyksiä. Toisaalta halusin myös etsiä vastauksia niihin asioihin, jotka minua diakoniatyössä toimiessani tavalla tai toisella olivat askarruttaneet. Tästä kaikesta tosin en ollut tietoinen tutkimusta aloittaessani, vaan tietoisuus kasvoi sitä mukaa, kun tutkimusprosessi eteni. Vallasta ja sitä myötä hallinnan suhteista ja käytännöistä muodostui keskeinen ikkuna diakoniatyöhön asiakkaiden kokemusten välityksellä. Samalla vallasta kertovat kokemukset tuottivat toista tietoa diakoniatyön merkityksistä. Diakoniatyön peilinä käytin sosiaalityön tutkimusta, jonka avulla tarkastelin asiakkaitten kokemuksia ja niiden takana olevia hallinnan käytäntöjä.

Olen käyttänyt analyysissäni myös paljon työntekijöiltä nousevaa kokemuksellista tietoa. Kuva esimerkiksi keskusteluasiakkaista, hengellisyydestä tai suhteesta julkiseen sosiaalityöhön olisi jäänyt ohueksi, mikäli olisin nojautunut pelkästään asiakkaiden kertomuksiin. Työntekijöidenkin kokemuksia on kuitenkin tarkasteltu asiakkaan toimintapaikasta, mikä antaa uusia sävyjä diakoniatyön olemuksesta.

Analyysin avulla aineistosta nousi kolmentasoisia hallinnan suhteita, jotka määrittävät asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden asianosaisten välisiä suhteita. Ensimmäinen taso lävistää koko aineiston. Siinä on kysymyksessä vaihtosuhteeseen perustuva kohtaaminen asiakkaan ja diakoniatyöntekijän välillä. Vaihtosuhde laajeni myös koskettamaan monia muitakin osapuolia, jotka helposti jäivät arjessa näkymättömiksi. Näitä osapuolia ovat esimerkiksi avunhakijan perheenjäsenet, kaupan työntekijät tai yhteistyökumppanit. Vaihtosuhteessa koettiin myös monet diakoniatyöhön liittyvät merkitykset, kuten tuen ja nöyryytyksen kokemukset. Tutkijana olin osa tätä vaihtoprosessia. Ihmiset lahjoittivat minulle oman elämänsä tarinan tai antoivat minun seurata tapaamistaan diakoniatyöntekijän kanssa. Tämän saamani lahjan vaihdoin tätä tutkimusta tehdessäni väitöskirjaan ja sitä kautta tavoittelemaani oppiarvoon.

Toinen taso ovat diakoniatyön hallinnan suhteet, joiden yhteinen nimittäjä on valta. Valta konkretisoituu ihmisten arjessa erilaisina hallinnan käytäntöinä. Hallinnan suhteet ja käytännöt kääntävät diakoniatyön merkitysten painopistettä konkreettisen avun saamisen kuvailusta arjen kokemusten taakse. Näitä hallinnan käytäntöjä olivat hengellisen ja henkisen arvottaminen ruumiillista korkeammalle, avustamiseen kätkeytyvä nöyryytys, asiakkaiden valikointi, rajattu valinnan vapaus sekä sattumanvaraisuus. Hallinnan käytäntöjen kanssa asiakas joutuu tekemisiin asioidessaan diakoniatyöntekijän luona. Hengellisen ja henkisen arvottaminen aineellista korkeammalle näkyy sekä diakoniatyön diskurssissa puhuttaessa siitä, mikä on diakoniatyön tehtävä, että työn arjen käytännön valinnoissa. Rajattu valinnan vapaus konkretisoituu esimerkiksi pienissä avustussummissa ja etukäteen valituissa kaupoissa, joissa ostokset on mahdollista tehdä. Sattumanvaraisuus näyttäytyy mainostamisen vähäisyytenä ja siinä, että loppujen lopuksi on hyvin sattumanvaraista, kuka huomaa hakea apua seurakunnan diakoniatyöstä ja kenen asioihin paneudutaan syvällisemmin. Diakoniatyöhön kätkeytyvä valta ei kuitenkaan ole pelkästään negatiivista, vaan se

sisältää myös positiivisia elementtejä. Asiakkaat tulevat kokonaisvaltaisesti kohdatuiksi silloin, kun kiire ei purista vain taloudellisen puolen kohtaamiseen. Kiireetön kohtaaminen mahdollistaa myös rinnalla kulkemisen ja myötäelämisen. Konkreettinen apu yksilöllisissä tilanteissa tulee näkyväksi usein myös puolestapuhumisena.

Kolmannella tasolla diakoniatyö näyttäisi ylläpitävän yhteiskunnallisia hallinnan suhteita. Yhtäältä se jatkaa yhteiskunnan käytäntöjä omissa käytännöissään, kuten ulkoiset rakenteet toimistoihin ja ajanvarauksiin sekä työmenetelmien. Näin se tulee lähelle sosiaalityötä. Diakoniatyössä käytetty kieli liittyy paljolti sosiaalialalla vakiintuneeseen kielenkäyttöön alkaen asiakkaan nimittämisestä asiakkaaksi. Sen sijaan seurakunnan muissa työmuodoissa käytetään harvemmin käsitettä asiakas. Diakoniatyössä sekä paikataan että täydennetään yhteiskunnan aukkokohtia, ja siten sallitaan hyvinvointivaltiota purkavan kehityksen jatkuminen. Yksityisen ihmisen kohdalla apu on usein paikallaan, jotta hänen ihmisarvonsa toteutuisi, laajemmassa mittakaavassa vaikuttamisen puuttuminen mahdollistaa kuitenkin tilanteen jatkumisen ennallaan.

## 9.2 Ongelmallinen vastavuoroisuus

Hyödykkeitten vaihtosuhteet yhteiskunnallisina suhteina nousevat marxilaisesta ajattelusta liittyen työvoiman ja pääoman välisiin vaihtosuhteisiin. Tässä tutkimuksessa käytiin käsitettä kuitenkin hyvin laajassa merkityksessä koskettamaan monenlaisia vaihtosuhteita, jotka liittyivät diakoniatyön asiakastyöhön. Vaihtosuhde diakoniatyössä ei tyhjene myöskään Blaun (1964) käsitteeseen sosiaalinen vaihto tai Maussin (1999/1950) käsitteeseen lahja. Maussin mukaan vapaita lahjoja ei ole olemassa, vaan ne sisältyvät aina vastavuoroisuuden periaatteella toimivaan vaihdon ketjuun. Tässä valossa pyyteettömän lahjan, kuten diakonia-avustuskin on, antaminen näyttäytyy pikemminkin vallankäyttönä.

Diakoniatyö, kuten hyväntekeväisyys yleensäkin, on asiakkaan kannalta pyyteetön lahja, jota ei tarvitse maksaa takaisin. Pyyteettömyys tuo diakonia-avustuksen tarkasteluun jännitteen. Yhtäältä pyyteettömyyttä pidetään kristillisenä hyveenä, mutta sitä on toisaalta kuvattu myös haavoittavaksi (Douglas 1999, 7; Sennett 2004, 33). Haavoittavuuden näkemystä on kuitenkin monilla tieteenaloilla kyseenlaistettu 1990-luvulta alkaen (katso

keskustelua esim. Pessi & Saari 2008, 24; Saari & Yeung 2007, 115–117, 122–123; ks. myös Saari ym. 2005, 37; Pessi & Oravasaari 2011, 72). Keskustelua on käyty myös siitä, että auttaminen vaihtosuhteena hyödyttää niin saajaa kuin antajaakin lisäämällä heidän hyvinvointiaan (esim. Pessi & Saari 2008, 24; Saari & Yeung 2007, 115–117, 122–123; ks. myös Ojanen 2007). Pyyteettömyyteen kriittisesti suhtautumisen kyseenalaistaminen näyttäisi kasvaneen samaa tahtia kuin hyvinvointivaltio-ajattelusta on siirrytty kansalaisyhteiskunnan vastuuttamiseen.

Toisenlaista näkökulmaa auttamisen pyyteettömyyteen tuo myös filosofi Nussbaum (2002), joka korostaa sitä, että auttaja voi kohdata oman haurautensa ja heikkoutensa auttamisprosessissa. Tässä näkemyksessä auttaja ja autettava jakavat tietoisuuden elämän hauraudesta. Tämä myös motivoi auttajaa auttamaan. Auttaminen on mahdollista myös nähdä hyvän laittamisena kiertämään (Haidt 2006 ref. Pessi & Saari 2008, 92–93), mikä perustuu ajatukseen tarvitsevan auttamisesta tässä ja nyt ja autetuksi tulemisesta silloin, kun itse tarvitsee apua. Pessin ja Saaren (2008, 106–107) Suomen kontekstissa tehdyn tutkimuksen mukaan vastavuoroisuuden odotukset ovat sidoksissa henkilön kykyyn toimia vastavuoroisesti: sitä odotetaan selkeästi terveiltä ja hyvinvoivilta avun vastaanottajilta, mutta ei tavalla tai toisella huonokuntoisilta. Tätä näkökulmaa vasten voisi ajatella, että monet diakoniatyön asiakkaat ovat tilanteissa, jossa vastavuoroisuutta ei yleisesti odoteta. Eri asia on, miten ihminen yksilötasolla tarpeensa vastavuoroisuuteen kokee.

Maussin (1999/1950) mukaan pyyteettömyyden ongelma kiteytyy siinä, että lahjan saaja eli tässä tapauksessa diakonian asiakas jätetään keskinäisten siteiden ulkopuolelle kieltäytymällä vastalahjasta. Ongelmallista on myös se, että kaikki eivät pääse vieraanvaraisuuden piiriin, esimerkiksi saa paneutuvaa kohtaamista asiakkaana. Maussin (1999/1950, 42) mukaan vastavuoroinen lahja on osa henkisten siteiden verkostoa, jossa vaihdettavat asiat tasaavat tilejä ihmisten välillä. Lahjaan liittyy vastalahjan velvoite (Mauss 1999/1950, 48) ja kunnia (emt., 74–75). Lahjan kolme elementtiä ovat velvollisuus antaa lahja, vastaanottaa se sekä antaa vastavuoroinen lahja (emt., 77). Lahjojen antaminen ei ole pelkästään kunnianosoitus, kohteliaisuus tai velka, vaan se on myös itsensä antamista (emt., 86). Perheen katsotaan kuitenkin olevan paikka, joka on luottamuksen ja antamisen paikka, jossa vastikkeellisen vastavuoroisuuden vaade hämärtyy (Bourdieu

1998, 118–119). Kirkossa viljellään paljon perheen metaforaa. Puhutaan Jumalan perheväestä. Käytännössä monet diakonian asiakkaat jäävät kuitenkin tämän perheyhteyden ulkopuolelle tai muodostavat oman saarekkeensa seurakunnassa. Bourdieun (1998, 122) määrittämää perhehenkeä on erityisesti nähtävissä diakoniatyöntekijöitten tavassa kohdata joitakin asiakkaitaan, toisin sanoen niitä, jotka ovat päässeet peräkamariin.

Bourdieun (1998, 143) ajattelua seuraten diakoniatyön vaihtosuhteessa voi usein olla kysymys symbolisten hyödykkeiden vaihdosta. Se voi tapahtua hyvinkin huomaamatta kohtaamisen arjen puheenparissa, opetuksissa, vihjauksissa tai moitteissa. Konkreettisen avun tilanteissakin voi diakoniatyöntekijä odottaa asiakkaalta ainakin tiedostamattomalla tasolla esimerkiksi kuntoutumista. Diakoniatyöntekijöitten vastauksissa esiin tullut jatkuva uudelleen aloittamisen mahdollisuus tuo kuitenkin toisenlaisia sävyjä vastalahjan odotukseen.

Edellä esitetyn perusteella voisikin tehdä johtopäätöksen, että ne henkilöt, jotka ovat päässeet intensiiviseen asiakassuhteeseen diakoniatyöntekijän kanssa, ovatkin vastavuoroisessa vaihtosuhteessa tämän kanssa. Asiakkaat ovat voineet antaa omaa panostaan suhteessa esimerkiksi tarjoamalla kotikäynnillä kahvia tai auttelemalla yhteisellä retkellä, esimerkiksi nuotiotulen virittämällä. Jotkut haastattelemistani asiakkaista kertoivat jopa olevansa itse tukihenkilöinä apuutarvitseville. Näin he ikään kuin voivat tasata tilejä diakoniatyöntekijän ja laajemmin kirkko-instituution kanssa.

Aineistoni perusteella on kuitenkin huolestuttavaa se, että keskusteluasiakkaiksi näyttäisivät pääsevän paremmin ne, jotka ovat paremmassa sosiaalisessa asemassa ja kyvykkäämpiä keskustelijoita. Sen sijaan ne, jotka eniten tarvitsisivat tukea voivat jäädä pelkästään käytännön tuen varaan. En kuitenkaan halua väheksyä käytännön tuen osuutta, sillä monen heikossa tilanteessa olevan asiakkaan kanssa työskenneltiin useita tunteja, jopa päiviä ja viikkoja, jotta heidän tilanteensa saataisiin järjestykseen ja palvelut ajantasaisiksi. Tämäntapaisilla suhteilla kuitenkin oli taipumus päättyä, kun asia saatiin hoidetuksi, mikä sinällään ei ole lainkaan huono asia. Huomioni kärki kohdistuu siihen, kuka saa ja voi jatkaa pidemmässä suhteessa, jossa on mahdollista käydä läpi myös muita elämää askarruttavia asioita konkreettisen avun lisäksi. Jäävätkö heikoimmat jalkoihin myös diakoniatyössä?

Henkilöt, jotka käyvät hakemassa vain taloudellista apua, eivät nimittäin

välttämättä pääse vastavuoroisuuden piiriin. Se näkyi aineistossa esimerkiksi asiakkaan haluna hoitaa tilanne nopeasti, jotta kiusallisesta avunhakemistilanteesta pääsee pian pois. Muutama asiakas perusteli avun hakemista myös maksamillaan kirkollisveroilla. Näin he ikään kuin hakivat oikeutusta avunhakemiselleen ja löysivät keinon nähdä vastavuoroisuutta omassa vaihtoprosessissaan. Taloudellista avustamista on mahdollista tarkastella sekä symbolisena että taloudellisena suhteena. Koska rahallisen avustuksen hinta on tiedossa (yksinäiselle se aineiston keräämishetkellä oli 10 euroa ja perheelliselle 20 euroa), voidaan ajatella, että taloudellisessa avustamisessa on kysymys taloudellisesta suhteesta. Hinnan esilläolo tuhoaa nimittäin Bourdieun (1998, 158) mukaan symbolisen vaihdannan talouden. Asiakas ei kuitenkaan ole velvollinen korvaamaan saamaansa avustusta mitenkään. Näin hän voi jäädä kiitollisuudenvelkaan, mikä voi olla yksi vallankäytön muoto. Näin ollen taloudellinen avustaminen olisikin symbolinen suhde.

Epäsuhtaisessa vaihtosuhteessa on läsnä myös symbolinen väkivalta, mikä näkyy hallinta- ja alistussuhteiden muuttumisena tunnesuhteiksi (Bourdieu 1998, 165), tai kuten Sennett (2004, 151) asian ilmaisee, kiitollisuudenvelkan vastalahja on alistuminen. Diakoniatyössä tämä voi ilmetä asiakkaan kiintymisenä työntekijään, jolloin kiitollisuudenvelka korvautuu työntekijää kohtaan osoitetuilla lämpimillä tunteilla. Työntekijälle tämä puolestaan tuo symbolista pääomaa. Uskonnollisista motiiveista nousevan auttamistyön vertaaminen muualla yhteiskunnassa tapahtuvaan vastaavaan työhön saattaa herättää närkästystä. Diakoniatyössä tapahtuvasta vaihdosta on kuitenkin olemassa kaksi totuutta: se joka nousee uskonnollisista motiiveista ja se joka nousee sosiologisesta analyysistä.

Eriarvoisuus aiheuttaa säröjä kunnioitukseen (Sennett 2004, 122), mutta kohtaaminen ihmisenä luo tasavertaisuutta (Pohjola 2010, 53). Sennettin (2004) mukaan sekä kristillisen motivaation hyvä tahto että institutionaalinen tasapäistäminen ovat epäonnistuneita auttamisen lähtökohtia, sillä ne eivät tarjoa vastausta kunnioittavaan kohteluun auttamistapahtumassa. Kun on kysymys epätasa-arvoisesta suhteesta, kunnioittava kohtelu on ainoa keino välttää eriarvoisuutta. Tässä ajatuksessa lähtökohtana on toisen autonomian tunnustaminen. Auttajalla on ammattitaitonsa ja asiakkaalla tieto elämäntilanteestaan. Toinen ihminen on aina jollakin lailla käsittämätön. Vastavuoroisuuteen perustuva keskinäinen kunnioitus rakentuukin rituaalisessa vaihdannassa. (Sennett 2004, 125–130, 177, 215, 222–256;

vrt. Särkelä 2001; myös Lipsky 1980, 193–196.) Tutkimukseni mukaan diakoniatyö ei perustu vain hyvään tahtoon, vaan myös kunnioittavaan kohteluun, joka on diakonian vahvuus. Asiakkaat tunsivat tulleen kohdatuiksi ihmisinä. Sen sijaan työn kehittämisen kannalta olisi syytä kiinnittää huomioita erityisesti alaspainavien käytäntöjen purkamiseen. Näillä alaspainavilla käytännöillä voi nimittäin olla kunnioittavaa kohtelua kumoava vaikutus.

Vaihdannan ja pyyteettömän lahjan näkökulmaa voidaan tarkastella myös suhteessa julkiseen apuun. Haluaisin tässä yhteydessä nostaa esille haastattelemieni asiakkaiden nöyryyttävät kokemukset julkisilla verovaroilla kustannetuista palveluista. Esimerkiksi Maussin (1999/ 1950) näemyksen mukaan hyvinvointivaltio tarjoaa parhaan suojan haavoittavuutta vastaan. Aineistoni valossa tämä on kyseenalaista, sillä julkisten palvelujen saamiseksi tarvitaan puolestapuhujia. Sennettin (2004) mainitsema tasa-päistäminen on johtanut käytäntöihin, jotka ihmisen arjessa palautuvat nöyryytyksen kokemukseen.

### **9.3 Alaspainettujen puolustaja**

Suhteessa julkiseen sosiaalityöhön diakoniatyö on yhtä aikaa yhteistyökumppani ja asiakkaan puolustaja, mikä voi olla jännitteinen asetelma. Diakoniatyöllä ja sosiaalityöllä onkin tutkimukseni mukaan yllättävän paljon yhtäläisyyksiä. Jos ajatellaan, että sosiaalityö aikoinaan rakentui kirkon tekemän hyväntekeväisyystyön sijaan ja ehkä osittain myös pohjalle, niin tämän tutkimuksen perusteella on havaittavissa, että diakoniatyö on omaksumunut monenlaisia työkäytänteitä ja -rakenteita sosiaalityöltä. Yhtäläisyyksiä diakoniatyön ja sosiaalityön väliltä löytyy esimerkiksi asiakas-käsitteen käytöstä, ajanvarauksesta ja vastaanottotoiminnasta sekä asiakastietojärjestelmän käytöstä. Niitä on havaittavissa myös taloudellisen avustamisen ehdoissa, avun rajoittamisessa sekä väärinkäytösten ehkäisykäytännöissä.

Yhtäläisyydet sosiaalityön kanssa eivät rajoitu kuitenkaan vain rakenteellisiin seikkoihin, vaan diakoniatyössä jaetaan sosiaalityön käytäntöihin kieltoutuva mikrotason valta, joka tässä tutkimuksessa on saanut ilmauksensa asiakkaiden häpeän ja stigman kokemusten kautta. Työhön liittyvän kiireen säätelyn mekanismit ovat lähellä toisiaan. Kun sosiaalityössä saatetaan vaieta asiakkaalle kuuluvista etuuksista, voidaan diakoniatyössä säädellä



asiakkaiden määrää mainostamisen valikoivuuden tai jopa mainostamattomuuden avulla.

Diakoniatyö on omaksunut käyttöönsä monia sekulaareja työmenetelmiä. Asiakastyön tarkastelussa nousevat erityisesti erilaiset yksilökohtaiset menetelmät, kuten ratkaisukeskeinen menetelmä, päihteiden käyttöön puuttumisen menetelmät, taloudellinen apu ja siihen liittyvä ohjaus ja neuvonta, erilaiset terapeuttisesti orientoituneet lähestymistavat sekä monia muita. Työntekijät ovat saattaneet hankkia pitkiäkin koulutuksia erilaisista menetelmistä, jotka sopivat työhön millä tahansa auttamisalalla. Diakoniatyöntekijöistä on tullut ammatillisessa mielessä vertaisia kumppaneita esimerkiksi sosiaalityöntekijöille, joiden kanssa on mahdollista puhua samaa kieltä. Toisaalta diakoniatyö on myös aina ottanut yhteiskunnallisessa kriisitilanteessa vastuuta sellaisista menetelmistä, joille ei virallisissa auttamisjärjestelmissä ole vielä luotu puitteita. Sitä mukaa, kun diakoniatyö on luonut itselleen institutionalisoituneempia muotoja, on siitä tullut vakavammin otettava yhteistyökumppani sosiaalisektorille.

Yhteistyökumppanuus on kuitenkin jännitteinen, sillä diakoniatyöntekijät tulevat yksittäisten asiakkaiden avuksi heidän taistellessaan oikeuksiensa puolesta virallisessa järjestelmässä. Tämä on todennäköisesti helpompaa virallisen järjestelmän ulkopuoliselle diakoniatyöntekijälle, joka ei ole solidaarisuusvelvoitteessa kunnan päättäjiin tai vastuussa budjetin pitämisestä. Siinä mielessä sosiaalityön hiljaisuuden kulttuuri (Mutka 1998; vrt. Jokinen ym. 2003, 164) ei ole osa diakoniatyötä. Tarvittaessa asiakas saa diakoniatyöntekijästä asianajajan omien asioittensa edistämiseen. Tästä vaikuttamistyöstä on myös etua asiakkaalle. Asiakas saa kuitenkin harvemmin apua elinoloihin vaikuttamiseen laajemmin. Työntekijän kiireet sitovat hänet yksittäisten ihmisten tilanteisiin vaikuttamiseen eikä energia enää useinkaan riitä laajempiin vaikuttamispyrkimyksiin tai kannanottoihin. Hiljaisuuden kulttuuri diakoniatyössä voikin piiloutua juuri laajempaan vaikuttamiseen tai paremminkin sen puutteeseen. Vaikuttaminen ainakin tutkimusseurakunnassa jätettiin mieluusti esimerkiksi kirkkohallituksen työntekijöiden vastuulle.

Puolestapuhujan rooli asiakkaitten tukemisessa ja palveluiden varmistamisessa näyttääkin korostuvan diakoniatyössä. Hyvinvointivaltion rakenteiden purkautuminen näkyy esimerkiksi julkisen sosiaalityön resursoinnin vähenemisenä ja viranomaisten kiireenä, mikä heijastuu diakoniatyöhön

asiakkaitten tilanteiden kautta. Usein nämä asiakkaat ovat vaikeasti kuntoutuvia ja autettavia. (Ks. myös Jokinen & Juhila 2008, 287–288.) Ilman diakoniatyöntekijöiden puolestapuhumista voi käydä niin, että heikoimassa asemassa olevat, eniten sosiaalista tukea tarvitsevat asiakkaat jäävät sosiaalisen työn ulkopuolelle (ks. Mäntysaari 2006, 115–117, 129–130), vaikka juuri he sitä eniten tarvitsisivat. Voidakseen ajaa asiakkaittensa oikeuksia diakoniatyöntekijöiden on jatkuvasti oltava ajan tasalla sosiaalilainsäädännöstä ja palveluista.

Samoin kuin Jokinen ym. (2003, 165; myös Granfelt 2005, 25) sosiaalityöstä esittävät, diakoniatyön on myös uskallettava puolustaa työtä niiden parissa, joiden kohdalla työ ei tuota tulosta. Diakoniatyön tulisikin kirkkojärjestyksessä julkilausutun sitoumuksensa mukaan pitää erityisesti heikoimpien puolta. Arjen työssä diakoniatyö kuitenkin helposti laajenee myös muiden avuntarvitsijoihin piiriin. Näitä avuntarvitsijoita saattaa olla helpompi tai palkitsevampi kohdata. Onkin aiheellista kysyä, ketä diakoniatyö haluaa palvella. Sosiaalinen turvattomuus (ks. Castel 2007) läpäisee monen diakonian asiakkaan arjen ilmeten lannistumisena, psyykkisinä ongelmina tai sosiaalisten suhteiden katkeamisena. Kun ihmisten elämä on päivittäistä taistelua ja selviytymisessä sitkuttelua, on perusteltua, että diakoniatyöntekijät keskittyisivät erityisesti tällaisessa elämäntilanteessa olevien tukemiseen. Seurakunnissa juuri diakoniatyöntekijöillä on erityisasiantuntemus heikompiosaisten kohtaamiseen.

Näyttää siltä, että järjestö- ja diakoniatyön kentillä sekä projekteissa on ainakin vielä julkista sosiaalityötä enemmän mahdollisuuksia yhteisölliseen ja ihmisten kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen sekä pitkäjänteiseen työhön ongelmien tunnistamisessa (Jokinen & Juhila 2008, 287). Tosin vaikuttavuusyhteiskunnan logiikka (Rajavaara 2007, 9; ks. myös Rajavaara 2006) on Jokisen ja Juhilan (2008) mukaan tunkemassa jo näillekin alueille. Altuistiseen toimintaan jo varhain liitetty käsitys hyväntekeväisyystyön pinnallisuudesta, jonka yhdeksi keskeiseksi ongelmaksi on määritelty asiakkaan tapaaminen ja tiedon kokoaminen hyvin kapeasti (Richmond 1955/1917, 347), näyttääkin tutkimukseni valossa kääntyneen toisin päin. Diakoniatyöntekijät nimittäin kohtaavat asiakkaansa kokonaisvaltaisesti, tähän asiakkaiden kokemusten mukaan ei sosiaalityössä ole aikaa. Usein riittää, kun jättää hakemuksen toimistoon.

## 9.4 Jännitteinen hengellisyys

Seurakunta on hengellinen yhteisö ja on selvää, että hengellisyys on myös diakoniatyön ominta ydintä, kun sitä verrataan muihin auttamistahoihin. Ongelmalliseksi se tulee diakoniatyössä silloin, kun hengellinen arvottuu ruumiillista korkeammalle. Tällöin asiakas voi tulla tilanteessaan ohitetuksi, vaikkakin useimmiten konkreettisessa hätässään autetuksi. Hänen mahdollisuutensa jatkokeskusteluihin kuivuvat kyvyttömyyteen tai haluttomuuteen keskustella syvällisemmin joko henkisellä tai hengellisellä tasolla. Kysymyksessä on nähdäkseni sellainen alaspainava käytäntö, johon on syytä kiinnittää huomiota. Ovathan juuri diakonian taloudellisen avun asiakkaat usein niitä, jotka yhteiskunnassa ovat jääneet vahvempien jalkoihin. Kuten Charlotta Engel (2008; vrt. Pohjola 2010, 72) toteaa, diakoniatyön retoriikassa mielellään puhutaan huonompiosaisten auttamisesta työn prioriteettina, käytännössä kuitenkin diakoniatyöntekijät suuntautuvat helposti niihin, jotka osaavat hakea apua. Oman tutkimukseni perusteella voisin lisätä tähän myös ne henkilöt, jotka ovat kykeneviä ilmaisemaan itseään. Voisikin ajatella, että diakonian ominta hengellisyyttä olisi pitää heikoimpien puolta. Tätä tutkimusseurakunnassa tapahtuikin sekä suhteessa työyhteisöön että laajemmin alueen yhteistyökumppaneihin. Sen sijaan työntekijöiden puheessa ja käytännöissä kaipaus tehdä sielunhoitotyötä nousee sosiaalisen diakonian ohitse.

Hengellisyys-näkökulmaan on mahdollista hakea lisäsyvyyttä tarkastelemalla sitä suhteessa kansainvälisesti jo 1990-luvun alussa vakiintunutta spirituaalisesti sensitiivisen sosiaalityön käsitettä vasten (Jokela 2010). Hengellisyys on suora käänнос sanasta spirituaalisuus, mutta suomalaisessa kontekstissa hengellisyys on selvästi vahvempi ilmaus kuin spirituaalisuus. Spirituaalisuuteen voidaan laskea kuuluvaksi monenlaisen henkisen ja hengellisen elämän New Agesta aina kristinuskon tai islamin todeksi elämiseen ja kokemiseen (ks. esim. Canda 2006). Uskonto sen sijaan on uskonoppiin ja tulkintaan liittyvää.

Kun Suomessa muilla sosiaalityön kentillä painitaan vielä sen kanssa, onko uskon ja hengellisyyden huomioon ottaminen ylipäätään ammatillista sosiaalityön asiakastyössä (Jokela 2010), ovat ne diakoniatyössä työn perusta ja lähtökohta. Tässä mielessä asiakas kohtaa diakoniatyöntekijässä kokonaisvaltaisen auttajan, joka huomioi hänet psyykkis-fyysis-sosiaalishengellisenä olentona. Tuloksissa hengellisyys kuitenkin näyttäytyy dia-

koniatyötä vahvasti määrittäväksi tekijäksi jopa niin, ettei taloudellinen tai muu konkreettinen apu mahdu edes tapaustutkimusseurakunnan esitteeseen. Se viestii siitä, että ihmisen jokapäiväiset asiat ovat hengellisiä ja henkisiä vähempiarvoisia. Ne ovat itse asiassa sellaisia, joiden parissa työskentelystä diakoniatyöntekijät haluaisivat päästä irti. Ilmiönä se on kuitenkin vastaava kuin se, että sosiaalityöntekijät haluavat irti toimeentulotuen jakamisesta ja haluavat keskittyä todelliseen sosiaalityöhön.

Spirituaalisesti sensitiivinen sosiaalityö diakoniatyön muotona pääsee uuteen valoon, kun sitä tarkastellaan asiakaskunnan moninaistumisen kautta. Tutkimuksessa Safia edustaa diakoniatyön asiakaskunnan monikulttuuristumista ja -uskontoistumista. Diakoniatyössä joudutaan entistä enemmän pohtimaan sitä, millaisessa roolissa hengellisyys on, kun asiakkaat edustavat toista uskontoa kuin työntekijät. Itse apu ei toki ole riippuvainen asiakkaan uskonnosta, kuten aiemmin on käynyt ilmi. Sen sijaan asiakkaan kohtaaminen spirituaalisesti sensitiivisesti voi olla uusien haasteiden edessä. Vaikka diakoniatyön omat eettiset ohjeet (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2001) sekä kirkkohallituksen julkaisemat mietinnöt ja kannanotot (Silvo 2005; Kirkko ja pakolaiset kasvokkain 1996) perustavat ajatuksensa toisuskoisten oman uskonnon kunnioittamiseen ja tukemiseen, voi se käytännön tasolla olla haasteellista.

Myös seurakunnassa ihmisen tarve hengellisyyteen voi jäädä huomaamatta. Jos asiakas ei osaa tai uskalla itse tuoda esille tarvettaan puhua hengellisistä asioista, voi työntekijä hienotunteisesti pysyä hiljaa odottaen asiakkaan aloitetta. Näin myös siellä voidaan ohittaa ihmisen hengelliset tarpeet, vaikka niiden tulisi spirituaalisen sensitiivisyyden näkökulmasta katsottuna olla osa kokonaisvaltaista kohtaamista. Hengellisyys on diakoniatyössä kuitenkin eri asemassa kuin spirituaalisesti sensitiivisessä sosiaalityössä. Diakoniatyö ammentaa motivaationsa kristillisestä hengellisyydestä. Spirituaalisesti sensitiivisen sosiaalityön tehtävänä on varmistaa, että ihmisen hengellisyys on osa asiakassuhdetta, olipa se minkälainen hyvänsä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö asiakas omine vakaumuksineen tulisi diakoniatyössä kohdattua kunnioittavasti, vaikka hänen vakaumuksensa eroaisikin diakoniatyöntekijän ja kirkon edustamasta vakaumuksesta. Aineistostani löytyy kuitenkin viitteitä siitä, että kristillisen sanoman eteenpäin vieminen on osa diakoniatyötä. Myös tästä näkökulmasta diakoniatyö eroaa spirituaalisesti sensitiivisestä sosiaalityöstä.

## 9.5 Hyvinvointivaltion purkautuessa

Hyvinvointivaltion purkautumisprosessi on ollut käynnissä 1990-luvun laman seurauksien hoidosta alkaen. Hyvinvointivaltion sijaan on alettu käyttää termiä hyvinvointiyhteiskunta (esim. Soininvaara 2010). Tämän yhteiskunnan yksi jäsen ja toimija on kirkko ja sen diakoniatyö. Hyvinvointiyhteiskunnassa odotetaan, että vastuu hyvinvoinnista jakaantuu useiden toimijoiden kesken. Näitä odotuksia suuntautuu myös diakoniatyöhön. Monet haastattelemistani asiakkaista olivat olleet diakoniatyön asiakkaita jo edellisestä lamasta lähtien. Uusi lama kolkutteli ovella, kun tein haastatteluja.

Julkisen vastuun purkautuessa monet kohtaamistani asiakkaista olivat jääneet oman onnensa nojaan. Mielenterveyshoidossa oli tarjottu pillereitä keskustelun sijaan, päihdehuollossa rajattu keskustelukertoja, toimeentulotuen harkinnanvaraista osaa kiristetty ja työmarkkinatuelta pudotettu aktivointipolitiikkaan kelpaamattomia. Julkisista palveluista poiskäännytettyinä jotkut ohjattiin tai ohjautuivat itse diakoniatyön piiriin. Sosiaalista turvattomuutta analysoidessaan Castel (2007, 52–53) toteaa, että tulevaisuuden suunnitteluun tarvittavan vähimmäisturvan edellytykset ovat aineelliset resurssit, psykologinen seuranta sekä oikeudet ja sosiaalinen tunnustus. Hän kritisoi yksilön vastuuttamista tilanteessa, jossa yksilöllä ei ole mahdollisuuksia riippumattomuuteen. Lakisääteinen sosiaaliturva olisi hänen mukaansa tässä suhteessa ainoa mahdollisuus. (Castel 2007, 55.) Kuitenkin julkinen sektori näyttää jakavan vastuutaan yhä edelleen.

Diakoniatyöstä onkin tullut monelle riippumattomuuteen pystymättömälle ihmiselle varaventiili ja avunlähde, jonka avulla tiukan paikan yli selviydytään. Kun vaikeuksissa olevien määrä kasvaa, on jotain tehtävä. Itse ongelmalle diakoniatyö ei kuitenkaan ilman laajempaa yhteiskunnallista vaikuttamista pysty tekemään mitään. Georg Walls (2005, 26; Walls 1990, 1,11) on osuvasti todennut, että sosiaaliset ongelmat ovat yhteiskunnallisia ongelmia, jotka jakaantuvat jollakin tavoin kaikkien osapuolten kannettaviksi.

Diakoniatyö, leipäjonot ja viimeinen luokku ovat osa samaa kertomusta siitä, miten auttamisen yhteiskunnallinen työnjako rakentuu ja siten ne sijoittuvat osaltaan sosiaalipoliittisten regiimien rakentumisen alueelle. Leipäjonot kertovat osaltaan työnjaon toimimisesta. Kun diakonian asi-

akkaat ja yhteiskunnan muut köyhät suunnistavat leipäjonoihin ottamaan sen, minkä saavat, menevät varakkaat ostoskeskuksiin valikoimaan itselleen sopivimmat tuotteet (ks. Bauman 2002, 90–111). Suomalaiset ovat luottaneet hyvinvointivaltioon. Sen rapautumisen myötä luottamus on kaventunut. Kirkon diakoniatyöhön luotetaan edelleen (ks. Gallup Ecclesiastica 2007). Kertooko se siitä, että luottamus on siirtynyt muualle?

Kirkolta odotetaan tutkimusten mukaan (esim. Pessi & Saari 2008, 194; Yeung 2006b, Pessi 2009) vahvaa altruismia erityisesti yksinäisten ja mielenterveyskuntoutujien kohdalla sekä oikeudenmukaisuuden ja auttamisen arvojen esillä pitämistä julkisuudessa. Myös odotukset kirkkoinstituution auttamistoimintaa kohtaan ovat korkealla (Pessi & Saari 2008, 195; Yeung 2006b). Pessi ja Saari (2008, 225) kuitenkin korostavat, ettei heikompiensaisten hyvinvointiin voi vastata altruismilla, vaan altruismi toimii pikemminkin sosiaalisen pääoman vahvistajana. Käytännössä kuitenkin diakoniatyö paikkaa osin julkisen sektorin pienentyneitä resursseja ja siten se on joutunut ottamaan itselleen enemmän kuin pelkän sosiaalisen pääoman vahvistajan roolin. Kuitenkin, kuten Berger & Luckmann (1994/1966, 71–72) huomauttavat, ovat instituutiot ja niihin liittyvät valtarakenteet ihmisten tuottamia ja siten myös ihmisten muutettavissa. Asiakkaiden kokemuksissa ne kuitenkin luovat pakkoja ja rajoja, joiden kanssa eläminen voi joskus olla hyvinkin haasteellista.

## **9.6 Diakoniatyön merkitysten uusi kertomus**

Tutkimuksessani ilmeni, että asiakkaiden kokemat diakoniatyön merkitykset saavat institutionaalisen etnografian ikkunan kautta uusia sävyjä suhteessa aiemmin diakoniasta tiedettyyn. Kokonaisvaltaisen rinnalla kulke-  
misen kuva saa säröjä, kun näemme Iinan tai Lassin nöyryytettynä kaupan kassalla osto-osoitus kädessään. Samanlaisia säröjä syntyy, kun pohdimme asiakkaan autonomisuutta kymmenen euron osto-osoituksen kanssa valitsemassa kaupassa tuotteita tyhjiin kaappeihinsa. Hengellisyyttä ja henkistä asiakassuhteesta ruumiillista korkeammalle arvottava diakoniatyöntekijä sysää liian helposti taloudellisen avun asiakkaat kiireessä kohdatuiksi ja toisaalta näkee keskusteluasiakkaan taloudellisenkin tarpeen helpommin vastattavaksi kuin sellaisen, joka elämässään ei muuta jaksa tai osaa hakea. Parhaimmillaan asiakas tulee hyvin kohdatuksi, mutta kenet kohdataan ja

kenen asioihin paneudutaan pitempään, on sattumanvaraista, koska työn mainostamisen vähyydellä säännellään mielestäni asiakasvirtoja. Makrotasolla diakoniatyössä asiakkaan tilanteeseensa saama tarpeellinen apu muuttuu hyvinvointivaltion paikkaamiseksi ilman samaan aikaan tapahtuvaa yhteiskunnallista vaikuttamista.

Suostumista julkisten hyvinvointipalvelujen täydentäjäksi ja jopa paikkaajaksi on tulkittu vallitsevan asiantilan hyväksymiseksi (Lahtinen 2005, 6-7). Itse tulkitSEN sitä myös keinona selvitä ahdistuksesta, joka voi syntyä haastettaessa käytäntöjä kriittisesti. Paikkaajan ja täydentäjän rooliin joutuminen voi myös olla yksi syy siihen, miksi diakoniatyöntekijät ilmaisevat tässä ja aikaisemmissa tutkimuksissa (esim. Kettunen 2001, Juntunen 2006) olevansa kiinnostuneempia henkisestä ja hengellisestä kuin sosiaalisesta auttamisesta.

Asiakkaat kokevat diakoniatyön yleensä positiivisena. He kokevat tulevansa kohdatuiksi ihmisinä ja uskaltavat kertoa elämänsä huolista. Nämä ovat tärkeitä asioita ja omaleimaisia työlle, jossa on julkista sosiaalityötä enemmän aikaa säädellä omaa työnkuvaa eivätkä sitä sido lain antamat normit. Diakoniatyön institutionaalinen paikka antaa sen työntekijöille mahdollisuuden kohtaamiseen ilman julkisen sektorin auttamiseen liittyvää kontrollia (vrt. Laine 2005), joskin on todettava, että kontrolli saa diakoniatyössä toisenlaisia muotoja. Diakoniatyössä näyttäisivät toimivan samat hallinnan suhteet kuin sosiaalityössäkin. Vaikka byrokratiatyössä olevien sosiaalityöntekijöiden työtä määrittävätkin erilaiset lait ja ohjeet, ovat ne läsnä myös diakoniatyön arjessa. Koska näitä ohjeita ja määräyksiä on vähemmän ja niissä on jouston varaa, on diakoniatyöntekijöitten mahdollista toimia pehmeämmin kuin kunnallisten kollegoidensa. Silti hallinnan suhteiden tasolla tietoisuus näiden prosessien läpitunkevuudesta asiakastyössä auttaa välttämään epäoikeudenmukaisuutta ja panostamaan kunnioittavaan kohteluun.

Palaan vielä jo aiemmin pohtimaani tutkimuksen eettisyyteen, tällä kertaa suhteessa diakoniatyöhön. Asiakkaitten kokemusten tarkastelu hallinnan suhteiden kannalta nostaa esille monia seikkoja, jotka tuntuvat vierailta diakonian itseymmärrykselle. Tämän tutkimuksen etnografisella jaksolla ilmeni, että diakoniatyöntekijät toimivat sitoutuneesti, empaattisesti ja asiakkaan parasta ajatellen. Kuitenkin hallinnan suhteiden avulla tarkasteltuna on mahdollista havaita hyvätarkoitettavaan kohtaamiseen liittyvä

haavoittavuus. Vahingoittaako tutkimukseni sitä kirkon työaluetta, jota itse olen tehnyt ja josta ajattelen lämpimästi? Se ei ole tarkoitukseni. Sen sijaan haluan hallinnan suhteiden kautta nostaa tietoisuutta niistä piilevistä haavoittavuuden mekanismeista, joita auttamissuhteeseen on kiinnittynyt. Vain niistä tietoinen diakoniatyöntekijä voi kyetä muuttamaan työnsä käytäntöjä asiakasta voimaannuttavampaan suuntaan.

Institutionaalisen etnografian paljastamat epäkohdat tulisi diakoniatyössä ottaa vakavasti, jotta diakoniatyön merkitykset voisivat saada kirkkaampia värejä. Epäkohtien vakavasti ottamisen tulisi kuulua diakoniatyön itseymmärrykseen. Alaspainettujen asian tärkeys ja heidän puolustamisensa, kannattelemisensa ja jopa nostamisensa ovat diakoniatyön keskeisiä arvoja. Tämä tutkimus tuo asiakkaitten kokemuksen kautta näkymätöntä näkyväksi. Tiedostettuihin käytänteisiin on mahdollista puuttua.

Tutkimukseni tuo perusselvyyttä asiakassuhteesta ja niistä usein piilossa olevista yhteiskunnallisista prosesseista, joissa diakoniatyö on mukana. Tällainen tieto palvelee niin käytännön diakoniatyötä kuin opetustakin. Tieto siitä, miten diakoniatyön prosessi kulkee ja mitkä ovat ne asiat, jotka asiakkaat kokevat arkeaan helpottavina, on tärkeä työntekijän perustyössä ja työn kehittämisessä. Yhteiskuntapoliittinen näkökulma diakoniatyön tutkimuksessa on vielä melko vähäistä, joten myös se avaa uusia näkökulmia diakoniaan ja tuo myös vertailtavuutta sosiaalityön tutkimukseen. Yhteyksiä ja analogioita diakoniatyön ja sosiaalityön välillä löytyikin yllättävän paljon. Kertooko se, että diakoniatyön työote on jossain määrin virkamiesmäistynyt? Tutkimuksesta on löydettävissä ulottuvuuksia, jotka ovat hyödynnettävissä myös missä tahansa sosiaalisessa auttamistyössä. Institutionaalisen etnografian avulla luodun hallinnan suhteiden kartan avulla on mahdollista suunnistaa uudella tavalla niin asiakkaana kuin työntekijänäkin. Asiakkaalle kartta tarjoaa tiedostamisen välineitä siitä, mihin kaikkeen hänen kokemuksensa on organisoitunut. Työntekijälle kartta antaa välineitä muuttaa alistavia käytäntöjä nostaviksi ja kannatteleviksi.

Institutionaalisen etnografian käyttäminen teoreettisena lähtökohtana ja analyyttisenä välineenä on suomalaisessa tutkimuksessa harvinaista. Käsillä oleva tutkimus tarjoaa yhden mallin sen soveltamiseen. Olen keskittynyt tutkimuksessani paljastamaan joitakin diakoniatyön hallinnan käytäntöjä. Näiden käytäntöjen paljastamista on mahdollista jatkaa. Lisäksi jatkotutkimusta olisi mahdollista suunnata Dorothy E. Smithin kehittämän insti-



tutionaalisen etnografian pääpainopisteeseen tarkastelemaan niitä tekstuaalisia käytäntöjä, jotka vaikuttavat diakoniatyön ja sen osallisten arkeen. Tässä tutkimuksessa olen tätä puolta tuonut esille vain ohimenevästi.

## Lähteet

- Arnkil, Tom Erik 2005: Metaforat, dialogisuus ja käytäntötutkimus. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Helsinki: Palmeniakustannus, 173–200.
- Arnkil, Tom Erik 1991: Peilejä. Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä. *Sosiaali- ja terveyshallitus. Tutkimuksia* 5. Helsinki: VAPK-kustannus.
- Arnkil, Tom Erik & Erikson, Esa 1996: Kenelle jää kontrollin Musta Pekka -kortti? *Sosiaalitoimisto verkostoissaan. Stakesin tutkimuksia* no 63. Helsinki: Stakes.
- Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko 2005: Tuomariksi houkuteltu tiede. Teoksessa Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuudesta*. Helsinki: Stakes, 52–75.
- Autti, Lilli & Liukkonen Miikkael 2008: Perusturvarikos. Teoksessa Hirvilammi, Tuuli & Laatu, Markku (toim.) *Toinen vääräyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 245–251.
- Autti, Lilli & Sopela, Marja-Terttu 2006: Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan? *Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2005*. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- Avuttomuus lainsäädännössä 2008. *Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä, Raportteja* 1. Raportteja 14/2008. Helsinki: Stakes. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R14-2008-VERKKO.pdf> viitattu 4.11.2010.
- Bauman, Zygmund 2002: *Notkea moderni*. Suomentanut Jyrki Vainonen. Tampere: Vastapaino.
- Berger Peter L. & Luckmann, Thomas 1994/1966: *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.
- Bisno, Herbert 1956: How social will social work be. *Social work* 1 2/1956, 12-18.
- Blau, Peter 1964: *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley.
- Blennberger, Erik 2002: *Diakonia ja diakonian teologia*. Teoksessa Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) *Anno Domini: Diakoniatieteen vuosikirja*. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö ja Lahden Diakonian instituutti, 165–178.
- Blennberger, Erik, 2000: *Etik för socialt arbete*. Teoksessa Meenwisse Anna, Sunesson, Sune & Svärd, Hans (toim.) *Socialt arbete. En Grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Bourdieu, Pierre 1998: *Järjen käytännöllisyys. Toiminnan teorian lähtökohtia*. Suomentanut Mika Siimes. 1994. Tampere: Vastapaino.
- Campbell, Marie L. & Gregor, Frances 2002: *Mapping social Relations. A Primer in Doing Institutional Ethnography*. Ontario: Garamond Press.
- Canda, Edward R. (2006) *Spiritual Connection in Social Work: Boundary Violations and Transcendence*. Keynote speech in The First North American Conference on Spirituality and Social Work, May 25.-27. 2006. Waterloo, Ontario: Renison College University of Waterloo. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work*, 2008, 27 (1/2), 25-40.
- Canda, Edward R. (1999) *Spiritually Sensitive Social Work: Key Concepts and Ideals*. *IUC Journal of Social Work Theory and Practice*. [http://www.bemidjistate.edu/academics/publications/social\\_work\\_journal/issue01/articles/canda.html](http://www.bemidjistate.edu/academics/publications/social_work_journal/issue01/articles/canda.html). Viitattu 7.4.2010.

- Casanova, José 1994: *Public Religion in the Modern World*. Chicago: University of Chicago Press.
- Castel Robert 2007: *Sosiaalinen turvattomuus. Mitä on olla suojattu*. Suomentanut Tiina Arppe. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Converce, Jean M. & Schuman, Howard 1974: *Conversations at Random: Survey Researchers as Interviewers see it*. New York: Wiley.
- D'Cruz, Heather & Jones, Martyn 2004: *Social Work Research. Ethical and Political Context*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- D'Cruz, Heather 2000: *Social work research as knowledge/power in practice*. *Sociological Research outline* 5(1) <http://www.socresonline.org.uk/5/1/dcruz.html>. Viitattu 5.3.2011.
- De Montigny Gerald 1995: *Social Working: An Ethnography of Front-Line Practice*. Toronto: University of Toronto Press.
- Denzin, Norman K. 2005: *Emancipatory Discourses and the Ethics and Politics of Interpretation*. Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (toim.) *Handbook of Qualitative Research*. Third Edition. Thousands Oaks, London, New Delhi: Sage Publications, 933-958.
- Denzin, Norman K. 2003: *The Cinematic Society and the Reflexive Interviews*. Teoksessa Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (toim.) *Postmodern Interviewing*. Thousand Oaks: Sage, 141-155.
- DeVault, Marjorie L. & McCoy Liza 2006: *Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations*. Teoksessa Dorothy E Smith (toim.) *Institutional Ethnography as practice*, Lanham, MD: Altamira Press, 15-43.
- DeVault, Majorie and McCoy, Liza 2002 *Institutional Ethnography. Using Interviews to Investigate Ruling Relations*. Teoksessa Jaber F. Gubrium and James A. Holstein (toim.) *Handbook of Interview Research*. London: Sage, 751-775.
- DeVault, Marjorie 1999: *Liberating method: Feminism and social Research*. Philadelphia: Temple University Press.
- DeVault, Marjorie 1991: *Feeding the Family: The Social Organization of Caring as Gendered Work*. Chicago: University of Chicago Press.
- Diakoniarahasto i.a. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content357943>. Viitattu 27.9.2010.
- Diakoniatyöntekijöiden liitto 2001: *Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet*. Hyväksytty Diakoniatyöntekijöiden liiton hallituksessa 27.8.2001. <http://www.dtl.fi/www/page/382>. Viitattu 3.4.2011.
- Diamond Timothy 1992: *Making Gray Gold: Narratives of Nursing Home Care*. Chicago: University of Chicago Press.
- Dogan, Minna 2006: *Sosiaaliasiamiehet asiakkaan aseman ja oikeuksien puolustajana*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvakeskusliitto.
- Doucet, Andrea & Maunthner, Natasha 2008: *Qualitative Interviewing and Feminist Research*. Teoksessa Pertti Alasuutari & Leonard Bickman & Julia Brannen (toim.) *The SAGE Handbook of Social Research Methods*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: Sage Publications, 328-343.
- Douglas, Mary 1999: *Pyyteettömiä lahjoja ei ole*. Teoksessa Mauss, Marcel 1999 (1950): *Lahja. Vaihdamman muodot ja periaatteet arkaaisissa yhteiskunnissa*. Suom. Jouko Nurmiainen ja Jyrki Hakapää. Tutkijaliiton julkaisu 94. Helsinki: Tutkijaliitto, 7-23.

- Engel, Charlotte 2008: Diakoni – för vilka och varför? Ett kyrkans dilemma. Teoksessa Erik Blennberger & Mats J. Hansson: Diakoni, Tolkning, historik, praktik. Stockholm: Verbum, 231–247.
- Engel, Charlotte 2002: För en ny tid? Förskjutning eller förnyelse – en inventering av diakonins dilemma. Stockholm: Sköndahls institutets skriftserie nr. 20.
- Eräsaari, Leena 2010: Miten tutkia laitoshoittoa? Teoksessa Antti Teittinen (toim.) Pois laitoksista! Vammaiset ja hoivan politiikka. Helsinki, Palmenia, 199–214.
- Evangelisluterilainen kirkko 2011: Diakoniatyön tilastoanalyysi 2010, [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/E64CAA2B17A67F51C225770A00396219/\\$FILE/Diakoni-an%20tilastoanalyysi%202010.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/E64CAA2B17A67F51C225770A00396219/$FILE/Diakoni-an%20tilastoanalyysi%202010.pdf). Viitattu 25.8.2011.
- Forsberg, Hannele 2002: Asianosaiset ja marginaalia koskeva kerronta. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto, 107–110.
- Gallup Ecclesiastica 2007. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Gardiner, Michael E. 2000: Critiques of Everyday Life. London. New York: Routledge.
- Geertz, Clifford 1973: The Interpretation of Cultures. New York: Basic Books.
- Goffman, Erving 1997/1969: Minuuden riistäjät. Tutkielma totaalisista laitoksista. Suomentanut Auli Tarkka ja Riitta Suominen. 2. painos. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Goffman, Erving 1990/1963: Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity. London, New York, Camberwell, Toronto, Panchseel Park, Auckland, Rosebank: Penguin Books.
- Gothóni, Raili 2006: Velat anteeksi? – akordirahastomallin arviointitutkimus. Suomen ev.lut. kirkon julkaisuja 2006:1. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Gothóni, Raili & Jantunen, Eila 2010: Käsitteitä ja käsityksiä diakoniastyöstä ja diakonisesta työstä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Granfelt, Riitta 2005: Marginaalitarinat ammattikäytäntöjen kehittämisen aineksina. Teoksessa Mirja Satka & Synnöve Karvinen-Niinikoski & Marianne Nylund & Sanna Hoikkala toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Helsinki: Palmeniakustannus, 240–258.
- Granfelt, Riitta 2003: Vankilasta kotiin vai kadulle? Vangit kertovat asunnottomuudesta. Suomen ympäristö 613. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Granfelt, Riitta 2002: Pahasta kirjoittaminen. Teoksessa Merja Lahtinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmissyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Keuruu: PS-kustannus, 127–141.
- Granfelt, Riitta 2000: Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto, 99–116.
- Granfelt, Riitta 1998: Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden seura.
- Granfelt, Riitta 1996: Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvonen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. 2. painos, 175–227.
- Gray, Mel 2008: Viewing Spirituality in Social Work through the Lens of Contemporary Social Theory. The British Journal of Social Work 38, 175–196.

- Griffith Alice 1992: Educational Policy as Text and Action. *Educational Policy* 6, 415–428.
- Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006: Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. *Yhteiskuntapolitiikka* 71 (2). Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 134–145.
- Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2005: Diakonian resurssit ja alueellinen tarve. Panostetaanko diakoniaan kunnan huono-osaisuuden mukaan? *Diakonian tutkimus* 2 (2), 98–115.
- Grönlund, Henrietta & Pessi, Anne-Birgitta 2011: Julkista vai kansalaisyhteiskunnan apua? Auttaminen Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa, Teoksessa Anne Birgitta Pessi & Juho Saari (toim.) *Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 229–247.
- Gubrium Jaber & Holstein, James 1994: Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen. *Janus* 4 (2), 352–361.
- Haidt, Jonathan 2006: *The happiness hypothesis: Finding modern Truth in ancient Wisdom*. New York: Basic Books.
- Hammersley & Atkinson 1995: *Ethnography: Principles in Practice*. London: Routledge.
- Heikkilä, Matti 2000: Diakoniabarometri 1999. Teoksessa Matti Heikkilä & Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) *Kirkonkirjat köyhyydestä*. Helsinki: Kirkkopalvelut, 149–168.
- Heikkilä, Matti & Karjalainen, Jouko 2000: Vuotoja hyvinvointivaltion turvaverkossa. Teoksessa Matti Heikkilä & Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) *Kirkonkirjat köyhyydestä*. Helsinki: Kirkkopalvelut, 212–266.
- Helin, Matti & Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010: *Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa*. Helsinki: Edita.
- Henry, Michel 1963: *L'essence de la manifestation*. Paris: PUF.
- Henry, Michel 1965: *Philosophie et phénoménologie du corps* Paris: PUF.
- Henttonen, Kai 1997: Voiko sen tehdä toisinkin? Diakoniatieteen lähtökohdat ja valinnat. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulun julkaisusarja C 1997:1.
- Hiilamo, Heikki 2010: Laman uhrien auttaminen diakoniatyössä 1990-luvulla. *Diakonian tutkimus* 2010 (1), 7–26.
- Hiilamo, Heikki 2009: Yhteiskunnalliset muutokset ja diakoniatyön haasteet. Teoksessa Mikko Lahtinen, Terttu Pohjalainen & Tuulikki Toikkanen (toim.) *Anno Domini 2009. Diakoniatieteen vuosikirja*. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, Lahden diakonian instituutti, 43–57.
- Hiilamo, Heikki & Rainio, Antti & Yeung, Anne Birgitta 2007: Lähimmäinen hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Juho Saari & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa*. Helsinki: Gaudeamus. University Press, 220–235.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus. University Press.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004: *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirstiö-Snellman, Paula 2000: *Kirkon katastrofiavun vaikuttavuus*. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus. Sarja C Nro 56.
- Hirvilammi, Tuuli & Laatu, Markku 2008: Johdanto. Teoksessa Tuuli Hirvilammi & Markku Laatu (toim.) *Toinen vääräyyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 9–38.

- Hoikkala, Tommi & Roos J. P 2000: Onko 2000-luku elämänpolitiikan vuosituhat? Teoksessa Tommi Hoikkala & J.P. Roos (toim.) 2000-luvun elämä. Sosiologia teorioita vuosituhannen vaihteesta. Helsinki: Gaudeamus, 9-31.
- Holloway, Margaret & Moss, Bernard 2010: Spirituality and Social Work. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Holliday, Adrian 2007: Doing and Writing Qualitative Research. Second Edition. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.
- Holstein James. A. & Gubrium Jaber. F 1995: The active interview. Qualitative Research Methods Series. Sage. London, Newbury Park, California: A Sage University Press.
- Hytönen, Maarit 2003: Kirkko ja nykyajan eettiset kysymykset. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 80. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Hyväri, Susanna 2001: Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoina. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisuja. Helsinki: Tietosanoma.
- Hänninen, Sakari 2005: Johdanto. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuudesta. Helsinki: Stakes.
- Hänninen, Sakari 2001: Pohjoismaisen hyvinvoinnin poliittinen eetos. Tiede ja edistys 26 (1), 19–33.
- Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lehtelä Kirsi-Marja (toim.) 2007a: Pääsy kielletty: Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.
- Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lehtelä Kirsi-Marja 2007b: Johdanto teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty: Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 5-22.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko 2007: Tarve harkinnassa. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty: Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 157–191.
- Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) 2005: Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuudesta. Helsinki: Stakes.
- Iivari, Juhani & Karjalainen, Jouko 1999: Diakonian köyhät: epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Raportteja 235. Helsinki: Stakes.
- Jaakkola, Jouko, Pulma, Panu, Satka, Mirja & Urponen, Kyösti (toim.) 1994: Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaalisen turvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto.
- Jaakkola, Jouko 1994: Sosiaalisten kysymysten yhteiskunta. Teoksessa Jouko Jaakkola, Panu Pulma, Mirja Satka & Kyösti Urponen (toim.) Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 71–161.
- Jarvis, Peter 1999: The practitioner-researcher. Developing Theory from Practice. San Francisco: Jossey-Bass.
- Jeppsson-Grassman, Eva 2001: Socialt arbete I församlingens hägn. Stockholm: Verbum.
- Jokela, Ulla 2010: Spirituaalinen sensitiivisyys – muutosvoima sosiaalialan työssä teoksessa Terhi Laine, Susanna Hyväri & Päivi Vuokila-Oikkonen (toim.) Syrjäytymistä vastaan. Helsinki: Tammi.
- Jokinen, Arja 2000: Narratiivit muutostyön resursseina. Naisten kertomusten muotoutuminen turvakodissa käytetyissä keskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino. Tampere, 131–166.

- Jokinen, Arja 1995: Neuvottelu asiakkaan identiteetistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat - konstruktionistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 127–154.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2008: Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 282–289.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2003: Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) 1995: *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat: konstruktionistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Jokinen, Eeva 2005: *Aikuisten arki*. Helsinki: Gaudeamus.
- Joutsenvirta, Taina 2009: Yliopistolaisen teknologisesti välittynyt arki. Lisensiaatin tutkimus. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.
- Juhila, Kirsi 2008a: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, Kirsi 2008b: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Juhila, Kirsi 2008c: Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 82–108.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus vol. 12 (2), 155–183.
- Julkunen, Raija 2008: Kaikista huolta. Teoksessa Pentti Arajärvi & Riitta Särkelä (toim.) *Leipää ja lämpöä. Näkökulmia sosiaaliturvan uudistamiseksi*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 46–56.
- Julkunen, Raija 2006: Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Julkunen, Raija 2001: Suunnanmuutos: 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Juntunen, Elina (tulossa): Vain hätäapua? Taloudellinen apu diakoniatyön professionaalisen identiteetin ilmentäjänä. Käytännöllisen teologian väitöskirjakäsikirjoitus. Käsikirjoitus tekijän hallussa.
- Juntunen, Elina 2009: Diakoniatyö ja valtautumisen tukeminen. Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä. Janus. Sosiaalipoliittikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 17 (2), 139–155.
- Juntunen, Elina 2006: Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Juntunen, Elina, Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006: Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–176.
- Juntunen, Elina, Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006: Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus.



- Juntunen, Elina & Yeung, Anne Birgitta 2007: Diakonia ristipaineiden aallokossa. Esitys diakoniatyöntekijöiden neuvottelupäivillä Lappeenrannassa. 3.-4.9.2007. Muistiinpanot tekijän hallussa.
- Juujärvi, Soile & Myyry, Liisa & Pessa, Kaija 2007: Eettinen herkkyyssammattillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.
- Juujärvi, Soile 2003: The Ethic of Care and Its Development. A Longitudinal Study among Practical Nursing, Bachelor-Degree Social Work and Law Enforcement Students. Väitöstutkimus. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/val/sosps/vk/juujarvi/theethic.pdf>.
- Järveläinen, Matti 1988: Rakkaudessa elävä yhteisö. Paul Philippin käsitys diakoniasta kirkon uskon ja elämän ilmauksena (1965–1984) Helsinki: STKSJ 161.
- Järveläinen, Petri & Mäkinen, Virpi 2007: Suomalaisen hyvinvoinnin köyhyys ja rikkaus. Teoksessa Juho Saari & Anne Birgitta Yeung (toim.) Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus. University Press, 76–93.
- Kain, Patricia 1998: How to Do a Close Reading <http://www.fas.harvard.edu/~wricntr/documents/CloseReading.html>. Viitattu 23.11.2010.
- Kainulainen, Sakari 2006: Hyvinvointivaltio ei turvaa hyvinvointia kaikille. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 77–85.
- Kallunki, Valdemar 2010: Yhteisön ja yhteiskunnan ehdoilla – Seurakuntien ja kuntien yhteistyö vuorovaikutuksen näkökulmasta. Väitöstutkimus. Teologinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-6040-3>.
- Kallunki, Valdemar 2009: Yhteistyötä herätyskristillisen ja kansankirkollisen jännitteessä – uskonnollinen ja yhteiskunnallinen toimikenttä kuntayhteistyössä. Diakonian tutkimus 1/2009, 5-35.
- Kansanaho, Erkki & Hissa, Pentti 1979: Palveleva kirkko. Diakonian oppikirja. Piek-sämäki: Sisälähetysseuran kirjapaino Raamattutalo.
- Kansanen, Elin 2007: Kirkon rooli yhteiskunnallisissa ongelmissa. Kirkon tutkimuskeskuksen www-julkaisu 14. Kirkon tutkimuskeskus. Tampere. [http://www.evl.fi/kkh/ktk/14\\_kansanen.pdf](http://www.evl.fi/kkh/ktk/14_kansanen.pdf)
- Karjalainen, Jouko 2008: Nälkä-äläkästä Nälkäryhmään – tutkimus, ruokapankit ja politiikka lehdistössä. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, Kirsi-Marja Lehtelä & Tiina Silvasti (toim.) Toisten pankki – Ruoka-apua hyvinvointivaltiossa. Tietokirjat M268. Helsinki: Stakes, 69–114.
- Karjalainen, Jouko 2006: Sivutietoa. Teoksessa Sakari Hänninen, Sakari Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuudesta. Helsinki: Stakes. 319–335.
- Karjalainen, Jouko 2000: Ruokapankkien paikallinen vaikuttavuus. Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) 2000 Kirkonkirjat köyhyydestä. Helsinki: Kirkkopalvelut, 267–287.
- Karjalainen, Jouko & Saranpää, Usko 2002: Havaintoja huono-osaisuudesta. Stakesin ja SPR:n neljäs huono-osaisuusselvitys. Raportteja 266. Helsinki: Stakes.
- Karvinen, Heidi 2010: Ruoanilmaisjakelijoiden yhteistyömuotojen ja -tarpeen kartoittaminen pääkaupunkiseudulla. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15012/Karvinen\\_Heidi.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15012/Karvinen_Heidi.pdf?sequence=1)
- Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) 2000 Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto.



- Karvinen Synnöve 1996; Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvonen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. 2. painos, 17–51.
- Kauppinen-Perttula, Ulla Maija 2004: Kutsumus, palvelutyö, jaksaminen. Sisaret Oriveden leprasairaalassa 1904–1953,. Väitöskirja, Tampereen yliopisto, <http://www.uta.fi/laitokset/kirjasto/vaitokset/2004/2004056.html>.
- Kettunen Paavo 2001: Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Kirkon tutkimuskeskus, sarja A, nro 76. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kinnunen, Kaisa (toim.) 2009a: Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kinnunen, Kaisa 2009b: Sairauden leimaama hätä. Teoksessa Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvistä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus. 62–91.
- Kirkko ja pakolaiset kasvokkain 1996. Kirkon ulkoasian neuvoston asettaman työryhmän mietintö. Helsinki.
- Kirkon hengellisen työn ammattien ydinosaaminen 2010. Hyväksytty kirkkohallituksessa 20.4.2010. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9AE3A96F5CE3092CC225773E00309A12/\\$FILE/Kirkon%20hengellisen%20ty%F6n%20ammattien%20ydinosaaminen%202010.docx](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9AE3A96F5CE3092CC225773E00309A12/$FILE/Kirkon%20hengellisen%20ty%F6n%20ammattien%20ydinosaaminen%202010.docx). Viitattu 1.4.2011.
- Kirkon tiedotuskeskus 2011a: Arkkipiispa Kari Mäkinen kutsui koolle laajapohjaisen köyhyysryhmän. Tiedote 14.3.2011. <http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Document/s/5137CE4042F96F11C2257853003C44A5?OpenDocument&lang=FI>. Viitattu 3.4.2011.
- Kirkon tiedotuskeskus 2011b: Nälkäisiä tulvii seurakuntien ruokajonoihin. Tiedote 31.3.2011. <http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/2E6A2672AF2285F6C22578640038A3D7?OpenDocument&lang=FI>. Viitattu 2.4.2011.
- Kirkon tilastollinen vuosikirja 2009. Kontio, Helena & Ahtinen, Henna. Kirkkohallituksen erillisjulkaisuja 2010.
- KirVESTES 2010–2012. Kirkon yleisen virka- ja työehtosopimuksen 2010–2012 alikirjoituspöytäkirja, [http://www.jhl.fi/files/attachments/kirkon\\_tiedostoja/kirvestes\\_perusosa\\_20102012.pdf](http://www.jhl.fi/files/attachments/kirkon_tiedostoja/kirvestes_perusosa_20102012.pdf). Viitattu 2.4.2011.
- KJ Kirkkojärjestys 1055 / 1993, <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content344521>. Viitattu 2.3.2011.
- KL Kirkkolaki 1054 / 1993, <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content358CFC>. Viitattu 2.3.2011.
- Kortteinen, Matti 2000: Kohti 2000-luvun sosiaalitieteellistä ajattelua. Keskustelua Anthony Giddensin kanssa. Teoksessa Tommi Hoikkala & J.P. Roos (toim.) 2000-luvun elämä. Sosiologisia teorioita vuosituhannen vaihteesta. Helsinki: Gaudeamus, 32–53.
- Kotisalo, Helena 2002: Diakoniatyön ja diakonisen hoitotyön toteutuminen Kuopion hiippakunnan diakonissojen arvioimana. Pro gradu -tutkielma. Hoitotieteen laitos, Kuopion yliopisto.
- Kotkavirta, Jussi 1991: Jälkisanat. Teoksessa Theodor W. Adorno, Max Horkheimer, Herbert Marcuse. Järjen kritiikki. Suomentanut ja toimittanut Jussi Kotkavirta. Tampere: Vastapaino, 169–196.

- Kuntien terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2009. Reijo Ailasmaa. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Tilastoraportti 28/2010. [http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr28\\_10.pdf](http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr28_10.pdf). Viitattu 14.8.2011.
- Kuronen, Marjo, 2010: Dorothy E. Smith ja päivittäisen elämän yhteiskunnallisen hallinnan suhteiden paljastaminen. Julkaisematon käsikirjoitus. Käsikirjoitus tekijän hallussa.
- Kuronen, Marjo 2009: Feministinen tutkimus ja sosiaalityön tutkimus – kohtaamisia ja kohtaamattomuutta. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 111–130.
- Kuronen, Marjo 1999: The social Organisation of Motherhood – Advice giving in maternity and child health care in Scotland and in Finland. Väitöskirja. University of Stirling. <https://dspace.stir.ac.uk/handle/1893/2302>.
- Kääriäinen, Kimmo, Ketola, Kimmo, Niemelä, Kati, Palmu, Harri ja Salomäki, Hanna 2008: Monikasvoinen kirkko. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004–2007. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 103. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Lahtinen, Mikko 2005: Alkusanat. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) *Anno Domini 2005. Diakoniatieteen vuosikirja*. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö. Lahden diakonian instituutti.
- Laine, Terhi 2005: Turvakotityön käytännöt: asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset. *Palmenia-sarja*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Latvus, Kari 2007: Auttajan viran alkuperäinen uusi tulkinta. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) *Auttamisen teologia*. Helsinki: Kirjapaja, 52–82.
- Latvus, Kari 2009: Diakonian virka uusimman raamatuntutkimuksen valossa. Väärinkäsityksiä ja tosi rakkautta. *Diakonian tutkimus* 1/2009, 34–46.
- Layder, Derek 2006: *Understanding Social Theory*. Second Edition. (First 1994), London, Thousands Oaks, New Delhi, Singapore: Sage Publications.
- Layder, Derek 1993: *New Strategies in Social Research: An Introduction and Guide*. London: Cambridge Press.
- Liebkind, Karmela & Eränen, Liisa 2001: Valikoiva myötätunto. Teoksessa Karmela Liebkind (toim.) *Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa*. Helsinki: Gaudeamus, 68–79.
- Lipsky, Michael 1980: *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Luhmann, Niklas 1992/1977: *Funktion der Religion*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Malkavaara, Mikko 2000: Diakonian, teologian ja diakonian teologian murrokset. Teoksessa Matti Heikkilä & Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) *Kirkonkirjat köyhyydestä*. Helsinki: Kirkkopalvelut, 17–44.
- Malkavaara, Mikko 2002: Nälkä ja köyhyys kirkon asiaksi. Teoksessa Virpi Mäkinen (toim.) *Lasaruksesta leipäjonoihin: Köyhät kirkon kysymyksenä*. Jyväskylä: Atena kustannus, 283–312.
- Malkavaara, Mikko 2006: Mitä diakonia on tänään Suomessa. *Diakoniatutkimus* 1/2006, 32–38.
- Malkavaara, Mikko 2007a: Diakonian muutos alkoi jo ennen lamaa. *Diakonian tutkimus* 1/2007, 26–49.

- Malkavaara, Mikko 2007b: Suomalaisen diakoniatyön taustat ja nykytilanne. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) *Auttamisen teologia*. Helsinki: Kirjapaja, 83–121.
- Matthies, Aila-Leena 2008: Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan murroksessa. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö*. Kansalaisen vai asiakkaan asialla. Jyväskylä: P-kustannus, 61–79.
- Matthies, Aila-Leena 1999: Deacony and the crisis of the welfare state. Teoksessa Riikka Ryökäs & Klaus Kiessling (toim.) *Spiritus – lux, caritas*. International Congress in Deacony. Lahti: Lahden diakonian instituutti, 82–94.
- Matthies, Aila-Leena 1996: Epävirallinen ja virallinen sosiaalityö modernisaatiossa. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvonen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Sosiaaliturvan keskusliitto. 2. painos (ensimmäinen 1993), 97–130.
- Mauss, Marcel 1999/1950: Lahja. Vaihdannan muodot ja periaatteet arkaaisissa yhteiskunnissa. Suom. Jouko Nurmiainen ja Jyrki Hakapää. Tutkijaliiton julkaisu 94. Helsinki: Tutkijaliitto.
- McCoy, Liza 2008: Institutional Ethnography and Constructionism. Teoksessa James A. Gubrium & Jaber F. Gubrium (toim.) *Handbook of Constructionist Research*, 701–714.
- Metteri, Anna 2004: Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Edita.
- Murto, Lasse (2003): Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalvelujen tuottajana. Teoksessa Jorma Niemelä & Virpi Dufva (toim.) *Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat*. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. Jyväskylä: PS-kustannus, 64–65.
- Mustakallio, Hannu 2001: Palveluksen poluilla Pohjois-Suomessa. Oulun diakoniasatelliitti 1896–1916. Oulu: Oulun diakoniasatelliitin tieteellisiä julkaisuja 2.
- Mutka, Ulla 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. SoPhi. Helsinki: Minerva kustannus.
- Mäkinen, Päivi 2008: Ammatillisuus ja etiikka ristipaineissa. Teoksessa Tuuli Hirvilampi & Markku Laatu (toim.) *Toinen vääräkirja*. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 253–266.
- Mäntysaari, Mikko 2009: Marx sosiaalityön tutkimuksessa. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 85–110.
- Mäntysaari, Mikko 2006: Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) *Vääräkirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Mäntysaari, Mikko 1991: Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.
- Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja 2009: Johdanto. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 7–14.
- Määttä Timo 2004: ”Sinne missä hätä on suurin”. Lakisääteinen diakoniatyö Kälviän rovastikunnassa 1944–1982. Suomen kirkkohistoriallisen seuran toimituksia 192. Helsinki.
- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa, Väitöskirja. Yhteiskuntatieteet. Kuopion yliopiston julkaisuja E.

- Mönkkönen, Kaarina 2001: Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (5), 432–447.
- Ng, Roxana 1996: *The Politics of Community Services: Immigrant Women, Class and State*. Halifax, Nova Scotia: Fernwood.
- Nordstokke, Kjell 2009: Diakoniens teologi. Teoksessa Pia Kummel-Myrskog, Sarelin, Birgitta & Sixten Ekstrand (toim.) *Där nöden är störst. En introduktion i diakoni ur finländs synvinkel*. Suomen ev. lut kirkon julkaisuja 2009:1. Helsinki: Kirkkohallitus, 9–20.
- Nordstokke, Kjell 1999: Theoretical framework of the science of diakonia. Teoksessa Riikka Ryökäs & Klaus Kiessling (toim.) *Spiritus – lux – caritas. International Congress in Deacony*. Lahti: Lahden diakonian instituutti, 33–46.
- Nussbaum, Martha 2002: *Upheavals of Thought*. New York: Cambridge University Press.
- Oakley Ann 1981: Interviewing Women: A Contradiction in Terms. Teoksessa Helen Roberts (toim.) *Doing Feminist Research*. London: Routledge and Kegan Paul, 30–61.
- Oikeus ja kohtuus 2006: Arvioita ja ehdotuksia yksityisestä ja julkisesta hyvinvointivastuusta. Hyvinvoinnin rajat – työryhmä. Helsinki: Stakes.
- Ojanen, Eero 2007: *Ajan filosofia*. Helsinki: Kirjapaja.
- Oravasaari, Tomi. 2010: Kyvyt käyttöön – seurakuntien vapaaehtoistoiminta ja sen kehittäminen. Kirkon vapaaehtoistoiminnan kehittämishankkeen yhteydessä toteutetun seurakuntakyselyn tulokset. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Oravasaari, Tomi 2008: Työtä riittää kaikille – tutkimus vapaaehtoistoiminnan tulevaisuudenkuvista Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Käytännöllisen teologian pro gradu – tutkimus. Teologinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.
- Paajanen, Taina 2008: Diakonia- ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana. Sosiaalityön pro gradu – tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto.
- Paavola, Anita & Tolvanen, Ulla 1986: *Vaihtoehtoinen sosiaalipolitiikka Suomessa. Julkaisematon opinnäytetyö*. Helsingin Diakoniaopisto.
- Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (toim.) 2011: *Sosiaalipolitiikka - Hukassa vai uuden jäljillä*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Palvelijoiksi vihityt. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vuonna 2000 asettaman virkarakennekomitean mietintö 2002. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Patton, Michael Quinn 1987: *How to use qualitative Methods in Evaluation*. Newbury Park, California: Sage.
- Payne, Malcom 2005: *Modern Social Work Theory*. Hampshire, New York: Palgrave Macmillan. Kolmas painos.
- Perusturvan riittävyyden arviointiraportti 2011. *Avauksia* 4/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Pessi, Anne Birgitta 2011: Religiosity and Altruism: Exploring the Link and its Relation to Happiness. *Journal of Contemporary Religion* 26 (1), 1–18.
- Pessi, Anne Birgitta 2009: Spirit of Altruism? On the role of the Finnish church as a promoter of altruism of individuals and of society. Teoksessa Kristen Monroe & Sarah Scussarello (toim.) *On behalf of Others: The morality of car in a global world*. Oxford: University Press.
- Pessi, Anne Birgitta 2008a. Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. Teoksessa Korpela, Salla (toim.) *Rakkauden virassa. Diakonian ammattilaisten viisi vuosikymmentä*. Helsinki: Diakoniatyöntekijöiden liitto. Minerva-kustannus. 97–112.

- Pessi, Anne Birgitta & Saari, Juho 2008: Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Pessi, Anne Birgitta & Orvasaari, Tomi 2011: Suomalaisen altruismin tyypit. Auttamisen kolme muotokuvaa. Teoksessa Anne Birgitta Pessi & Juho Saari (toim.) Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa. Helsinki: Diakoniammattikorkeakoulu.
- Pettersson, Per 2000: Kvalitet i livslånga tjänsterelationer. Svenska kyrkan ur tjänste-teoretiskt och religionssociologiskt perspektiv. Stockholm: Verbum.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Pohjola, Anneli 2006: Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Merja Lahtinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. 2. täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. Toinen painos, 42–62.
- Pohjola, Anneli 1996: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvonen, Anna-Leena Matthies & Anneli Pohjola: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Toinen painos (ensimmäinen 1993), 53–95.
- Pohjola Anneli 1990: Asiakas asiakastutkimuksissa. Teoksessa Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipoliittikka 1990: 2. Helsinki: Sosiaalipoliittinen yhdistys.
- Poikela, Ritva 2010: Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö. Helsingin yliopisto. <http://helda.helsinki.fi/handle/10138/23462>.
- Pulma, Panu 1994: Vaivaisten valtakunta. Teoksessa Jouko Jaakkola & Panu Pulma & Mirja Satka & Kyösti Urponen (toim.): Armeliaisuus yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaaliturvan historia. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 15–70.
- Pykälä, Pertti 2010: Perusturva laahaa perässä. Lähes kaikki Kelan etuudet ovat jääneet tuntuvasti jälkeen ansiokehityksestä. Sosiaalivakuutus 4/2010, 15–20. [http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/181110160924AK/\\$File/Sosiaalivakuutus\\_4\\_2010.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/181110160924AK/$File/Sosiaalivakuutus_4_2010.pdf?OpenElement).
- Pyykkö, Raija 2004: Valtion ja kirkon välissä: ammatillisen seurakuntadiakonian muotoutuminen. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 110–143.
- Pösö Tarja 2002: Käsitteet, paha ja tutkijan rajat: Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus, 108–126.
- Raunio, Kyösti 2004: Olenainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti 2000: Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Rajavaara, Marketta 2006: Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Rajavaara, Marketta 2007: Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Reissman Catherine 1994: Subjectivity matters: the Positioned Investigator. Teoksessa Catherine Reissman (toim.) Qualitative Studies in Social Work Research. Newbury Park, California: Sage, 133–138.
- Richmond, Mary 1955/1917: Social Diagnosis. New York: Russel Sage Foundation.

- Rinne, Heimo 2006: Diakoniatyö Porvoon hiippakunnan seurakunnissa, erityisesti Iitin ja Tampereen rovastikunnissa vuosina 1897–1923. Diss. Helsinki: Suomen kirkkohistoriallisen seuran toimituksia 199.
- Rintaniemi, Riitta 2002: Suomalainen diakoniat toiminta vuosina 1879–1972. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2002. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö, Lahden diakonian instituutti, 44–76.
- Roivainen, Irene 2003: Diakonian erityisyys sosiaalityössä. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2003. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, Lahden diakoniat instituutti. 27–36.
- Roos, Jea-Pekka 1985: Elämäntapaa etsimässä. Tutkijaliiton julkaisuja 34. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto.
- Rostila, Ilmari 1988: Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla. Sosiaalihallituksen julkaisuja 7. Helsinki: Sosiaalihallitus.
- Ryökäs, Esko 2007a: Mitä diakonian pitäisi olla. Diakonian tutkimus 1/2007, 57–67.
- Ryökäs, Esko 2007b: Diakonian opillinen analyysi. Teoksessa Mikko Lahtinen (toim.) Anno Domini 2007. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, Lahden diakoniat instituutti.
- Ryökäs, Esko 2006: Kokonaisdiakonia. Diakoniakäsityksen opilliset liittymät. Diakonia-ammattikorkeakoulu A tutkimuksia 14.
- Ryökäs, Esko 2002: Ylhäältä vai alhaalta – diakoniamääritelmän kehitys. Teoksessa Anno Domini. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö ja Lahden Diakonian instituutti, 196–220.
- Rättyä, Lea 2009: Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa murroksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 179. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopisto.
- Räty, Minttu 2002: Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Saari, Juho & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2007: Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus. Helsinki University Press.
- Saari, Juho, Kainulainen, Sakari & Yeung, Anne Birgitta 2005: Altruismi. Antamisen lahja Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Salavuo, Kari 1996: Palaako köyhyys suomalaisen sosiaalipolitiikan haastajaksi. Teoksessa Olli Kangas & Veli-Matti Ritakallio (toim.) Kuka on köyhä? Köyhyys 1990-luvun puolivälin Suomessa. Helsinki: Stakes tutkimuksia 65, 201–209.
- Salmi, Minna 2004: Arkielämä kokoaa yhteen perheen ja työn. Teoksessa Minna Salmi & Johanna Lammi-Taskula (toim.) Puhelin, mummo vai joustava työaika. Työn ja perheen yhdistämisen arkea. Helsinki: Stakes ja Gummerus, 32–57.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne 2005: Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Helsinki: Palmenia-kustannus, 9–19.
- Satka, Mirja 2010, henkilökohtainen tiedonanto 17.5.2010.
- Satka, Mirja 2000: Käsitteelliset käytännöt sosiaalityön teoretisoinnin välineenä. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto. 36–67.



- Satka, Mirja 1995: Making social citizenship. Conceptual Practices from the Finnish poor Law to professional Social Work. Jyväskylä: SoPhi 1. University of Jyväskylä.
- Schütz, Alfred 1962: Commonsense and scientific interpretations of human action. Teoksessa Collected Papers 1. The Hague: Martinus Nijhoff, 3-47.
- Seidman, Irving E. 1991: Interviewing as qualitative research. New York: Teachers College Press.
- Sennett, Richard 2004: Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.
- Seppänen, Marjaana & Toikkanen, Tuulikki 2007: Vastuun ja osallisuuden diakonia. Strategia uudistuvan diakonian tiennäyttäjänä. Teoksessa Mikko Lahtinen (toim.) Anno Domini 2007. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, Lahden diakoniainstituutti.
- Siivonen, Teuvo 2003: Diakonian erityisyys kirkossa. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2003. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, Lahden diakoniainstituutti, 74-83.
- Silverman, David 2004: Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. Second Edition (first published 1993, second edition 2001) London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publication.
- Silvo, Juha 2005: Kansan kirkosta kansojen kirkoksi. Kirkkohallituksen monikulttuurisuustyöryhmän mietinnön pohjalta toteutettu 2. uudistettu painos. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Sipilä, Jorma 1996: Sosiaalityön jäljillä. 2. painos. Helsinki: Tammi.
- Smith, Dorothy E.: 2006: Introduction. Teoksessa Dorothy E. Smith: Institutional Ethnography as practice, Lanham, MD: Altamira Press, 1-11.
- Smith, Dorothy E. 2005: Institutional Ethnography: a Sociology for People. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Smith, Dorothy E. 1999: Writing the Social: Critique, Theory and Investigations. Toronto: University of Toronto Press.
- Smith, Dorothy E. 1990a: Texts, Facts and Femininity. Exploring the Relations of Ruling. London, New York: Routledge.
- Smith, Dorothy E. (toim.) 1990b: The conceptual Practices of Power. A Feminist Sociology of Knowledge. Boston: Northeastern University Press.
- Smith, Dorothy E. 1990c: K is mentally ill: The anatomy of a factual account. Teoksessa Dorothy E. Smith (toim.) Text, Facts and Femininity. Exploring the Relations of Ruling. London, New York: Routledge, 12-51. Alkuperäinen lähde: Smith, Dorothy E. 1978: K is mentally ill. Sociology 12 (1), 23-53.
- Smith, Dorothy E. 1988: The Everyday World as problematic. A feminist Sociology. Milton Keynes: Open University Press.
- Soininvaara, Osmo 2010: Sata-komitea. Miksi asioista päättäminen on niin vaikeaa? Helsinki: Teos.
- Suominen, Katja 2008: ”Mä voin sanoa asiakkaalle, että ota yhteyttä diakoniaan, jos mä en pysty enää auttaa”. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä diakoniatyön roolista auttamistyössä Turun kaupungin alueella. Opinnäytetyö. Sosionomi (ylempi AMK). Järvenpää: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Särkelä, Antti 2001: Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Gummerus. Vastapaino.
- Talentia 2005: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta.

- Tedre, Silva 1999: Hoidon sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja Nro 40. Joensuu.
- Tedre, Silva & Pulkkinen, Anneli 2010: Palvelu, johon köyhyys tiivistyy. Tutkimus kristillisen päihdetyön päiväkeskuksista. *Diakonian tutkimus* 2/2010, 115–142.
- Thitz, Päivi 2006: Diakonian yhteisölliset merkitykset. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B. Raportteja 32.
- Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna 2005: Johdanto. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 9–21.
- Toiviainen, Riitta 2008: Päihdejärjestelmä sulkee ovet päihderiippuvaisilta. Teoksessa Tuuli Hirvilampi & Markku Laatu (toim.) *Toinen vääräyyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 157–170.
- Toikko, Timo 2005: Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.
- Tukikummit i.a. <http://www.tukikummit.fi/> viitattu 4.11.2010.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. <http://www.tenk.fi/ennakkoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 5.3.2011.
- Törrönen, Jukka 2005: Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuudesta*. Helsinki: Stakes, 15–37.
- Törrönen, Maritta 2005: Lasten arjen yhteisöllisyys ja sosiaaliset verkostot. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Helsinki: Palmeniakustannus, 218–239.
- Vaarama, Marja, Moisio Pasi & Karvonen Sakari (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d>. Viitattu 5.3.2011.
- Valokivi, Heli 2002: Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluohjauskokemus naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto, 164–187.
- Varto, Juha: Filosofin jumala. Teoksessa Mikko Lahtinen & Terttu Pohjolainen & Tuulikki Toikkanen (toim.) *Anno Domini 2008. Diakoniatieteen vuosikirja*. Lahti: Lahden diakonian instituutti.
- Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010 2003: Helsinki: Kirkkohallitus.
- Vehviläinen, Marja 1997: *Gender, Expertise and Information Technology*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.
- Veikkola, Juhani 2001: Poliittisen diakonian profeettallinen tehtävä. Teoksessa Diakonian näköaloja kolmannelle vuosituhatvuolet. Diakonian vuosikirja, 89–90.
- Välimaa, Outi 2008: Kunnallisen sosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 175–195.
- Walby, Kevin 2007: On the Social Relation of Research. A Critical Assessment of Institutional Ethnography. *Qualitative Inquiry* vol. 13 (7), 1008–1030.



- Walls, Georg 2005: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Koordinaatteja ja paikannuksia. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämisskeskus Palmenia. Helsinki: Palmeniakustannus, 23–46.
- Walls, Georg, 1990: Sosiaaliset ongelmat, sosiaalityö, tieto. Teoksessa Rajavaara, Marketta & Walls, Georg (toim.) Sosiaalisten ongelmien ja sosiaalityön tutkimus – kysymyksiä ja mahdollisuuksia. Sosiaalipolitiikan laitos, tutkimuksia 1/1990. Helsingin yliopisto. Helsinki, 1-57.
- Weckroth, Klaus 1994: Minä ja se toinen. Hämeenlinna: Hanki ja jää.
- Wirilander, Matti 2011: Hiippakunta diakoniatyön tekijänä ja tukijana – Diakoniatyön kehitys Mikkelin hiippakunnassa 1945–1991. Väitöskirja. Käytännöllisen teologian laitos. Helsingin yliopisto.
- Yeung, Anne Birgitta 2008: *Servant of Solidarity, Institution of Authenticity. The dilemma of welfare in the Church of Finland.* Nordic Journal of Religion and Society 21 (1), 1-19.
- Yeung, Anne Birgitta 2007: Diakonia ristipaineiden aallokossa? Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. Diakoniatutkimuksen aikakauskirja 1/2007, 5-25.
- Yeung, Anne Birgitta 2006a: Diakonia hyvinvointivaltion puolustajana. Terveisiä diakoniatyöntekijöiden perspektiivistä. Diakoniatutkimus 1/2006, 39-43.
- Yeung, Anne Birgitta 2006b: A Trusted Institution of Altruism. The Social Engagement of the Scandinavian Churches. Teoksessa Ruben L.F. (toim.) *The Practice of Altruism: Caring and Religion in Global Perspective.* Cambridge: Cambridge Scholars Press. Inaba Habito & Keishin, 98-124.
- Yeung, Anne-Birgitta 2006c: The Finnish Lutheran Church as a Welfare Agents case of Lahti. Teoksessa Anne Birgitta Yeung (toim.) *Churches in Europe as Agents of welfare.* Working paper 2:1 from the project WREP. DVEU Uppsala, 142-203.
- Yeung, Anne Birgitta & Edgardh Beckman, Ninni & Pettersson, Per (toim.) 2006d: *Churches in Europe as Agents of Welfare vol. 1, Sweden, Norway and Finland.* Diakonivetenskapliga Institutet. Skirfsserie 11.
- Yeung, Anne Birgitta 2004: *Individually Together. Volunteering in Late Modernity: Social Work in the Finnish Church.* Helsinki: The Finnish Federation for Social Welfare and Health.
- Yeung, Anne Birgitta 2003: The Re-Emergence of the Church in the Finnish Public Life? Christian Social Work as an Indicator of the Public Status of the Church. *Journal of Contemporary Religion* 18 (2), 197–211.

## Liitteet

### Liite 1 Kyselylomake diakoniatyön asiakasprosessin ja sen vaikuttavuuden selvittämiseksi

(huom. sama lomake on täytettävissä myös sähköisesti saatekirjeen linkissä!)

1. Sukupuolesi

nainen	
mies	

2. Ikäsi

20-29 vuotta	
30-39 vuotta	
40-49 vuotta	
50-59 vuotta	
yli 60 vuotta	

3. Koulutuksesi

opistotasoinen sairaanhoitaja-diakonissa	
opistotasoinen diakoni	
sairaanhoitaja-diakonissa (AMK)	
sosionomi-diakonia (AMK)	
muu, mikä	

4. Olen toiminut  
diakoniatyöntekijänä

alle 2 vuotta	
2-5 vuotta	
6-10 vuotta	
11-15 vuotta	
16-20 vuotta	
21-25 vuotta	
26-30 vuotta	
yli 30 vuotta	

5. Muu mahdollinen työkokemuksesi sosiaali- tai terveysalalta

---

---

---

---

---

---

6. Rovastikunta, jonka alueella työskentelen (huom. yhteisille työntekijöille on oma kohtansa!)

Tuomiorovastikunta	
Kallion rovastikunta	
Huopalahden rovastikunta	
Malmin rovastikunta	
Vartiokylän rovastikunta	
Yhteiset työmuodot	

7. Miten luonnehtisit yleisesti aluetta, jossa työskentelet ja minkälaisia haasteita kohtaat työssäsi siellä?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8. Minkälaisia vastuualueita sinulla on seurakuntasi diakoniatyössä?

taloudellinen avustaminen	
päivystystyö	
päihdetyö	
mielenterveystyö	
vammaistyö	
vanhustyö	
maahanmuuttajatyö	
kriminaalityö	
vapaaehtoistyö	
kansainvälinen diakonia	
lapsidiakonia	
nuorisodiakonia	
diakoniakasvatus	
rippikoulutyö	
työ työttömien parissa	
kriisityö / henkinen huolto	
yhdyskuntatyö / yhteisötyö	
muu, mikä / mitkä	
ei erillistä vastuunjako	

9. Mitä asiakasryhmiä diakoniatyössä tulisi mielestäsi kohdata ja palvella?  
Miksi?

---



---



---



---



---



---



---



---



---

10. Minkälaisiin päämääriin pyrit kohdatessasi diakonian asiakkaita?

---

---

---

---

---

---

---

---

11. Onko päämäärissä joitakin sellaisia osia (määräviä tekijöitä), joihin diakoniatyössä pitäisi erityisesti keskittyä?

---

---

---

---

---

---

---

---

12. Minkälaisia työmenetelmiä käytät työssäsi? Laita oikeanpuoleiseen sarakkeeseen järjestysnumeroittain viisi eniten käyttämääsi menetelmää.

sielunhoito		
ryhmätyö		
taloudellinen avustaminen		
velkaneuvonta		
etsivätyö		
bibliodraama		
erilaiset muut luovat menetelmät, mitkä		
palveluohjaus		
verkostotyö		
leirit		
retket		
kotikäynnit		
muu, mikä		
muu, mikä		
muu, mikä		
muu, mikä		

13. Pohdi käyttämiäsi menetelmiä ja mieti, mikä menetelmä toimii parhaiten missäkin tilanteessa. Jos katsot, että joissakin tilanteissa parhaiten toimivia menetelmiä on useampia, niin kuvaa niitäkin tilanteita ja menetelmiä.

---



---



---



---



---

---

---

---

---

---

---

14. Miten arvelet eri menetelmien ja menettelytapojen vaikuttavan asiakkaan elämään (kysymys on siis sinun arviostasi)?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

15. Luettele kaikki ne tekijät, jotka mielestäsi vaikuttavat asiakastyön prosessiin

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

16. Hahmottuuko luettelemiesi tekijöiden kautta jotain työtäsi luonnehtivia kokonaisuuksia eli kuvaa siitä, millaista työsi on?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

17. Miten kuvaamasi kokonaisuudet mielestäsi vaikuttavat toisiinsa eli miten hahmotat työsi eri osien väliset yhteydet?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

18. Minkälaisia esteitä asiakkaat voivat kohdata hakiessaan apua diakoniatyöstä? Pohdi asiaa erityisesti, miten sen arvelet asiakkaan näkökulmasta olevan.

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

19. Minkälaisessa ympäristössä asiakasprosessi mielestäsi toimii parhaiten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

20. Mitä ajattelet yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa diakoniatyön asiakkaiden asioissa?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

21. Mikä on mielestäsi diakoniatyön paikka / rooli suomalaisessa yhteiskunnassa?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

22. Kuvaaja järjestelmällisesti ja tarkasti vaihe vaiheelta jotain tavallista, mutta riittävän sisällyksellistä asiakasprosessia tehdessä seuraavia tehtäviä eli mitä teet (toimenpiteet yms.) kohdatessasi yksilöasiakkaita

a) yhteydenotto ja tapaamisen valmistelu

---

---

---

---

---

---

---

---

b) ensimmäinen tapaaminen (myös mitä asioita otetaan esille), toimenpiteet ja työmenetelmät

---

---

---

---

---

---

---

---

c) mitä tapahtuu tapaamisen jälkeen, toimenpiteet ja työmenetelmät

---

---

---

---

---

---

---

d) muut mahdolliset tapaamiset ja toimenpiteet ja työmenetelmät eli mikä on seuraava vaihe / mitkä ovat seuraavat vaiheet

---

---

---

---

---

---

---

e) miten asiakassuhde päättyi (tällä erää)

---

---

---

---

---

---

---

f) ajattele kuvaamaasi asiakaskontaktia: miten ymmärrät asiakkaan elämäntilanteen ja siinä olevat syrjäyttävät tekijät

---

---

---

---

---

---

---

g) entä löytyykö elämän tilanteesta asiakasta suojaavia tekijöitä

---

---

---

---

---

---

h) mitä vaikutusta omilla toimenpiteilläsi on asiakkaan tilanteeseen?  
Tarkastele erikseen jokaisen toimenpiteen mahdollista vaikutusta/tuloksia

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

i) pohdi myös miksi ko. vaikutus mielestäsi tapahtuu

---

---

---

---

---

---

---

---

---

j) minkälaisia edellytyksiä näet sille, että vaikutus tapahtuu  
(asenteet, tarkkaavuus, voimavarat, motivaatio)

---

---

---

---

---

---

k) Arvioi tekemäsi työn ja tuloksen välistä yhteyttä

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

1. Mitä muuta haluat sanoa? Tähän voit myös lisätä tekstiä, jos tila jossakin aikaisemmassa kysymyksessä loppui. Voit jatkaa myös kääntöpuolelle.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Liite 2 Teemahaastattelut diakoniatyöntekijöille

### Seuranta

Pidä kirjaa työstäsi kahden viikon ajan vapaasti valitsemanasi suhteellisen tavanomaisena ajanjaksona.

Kirjaa muistiin:

- erilaiset työtehtävät ja se, miten paljon käytit niihin aikaa valmisteluineen
- asiakastyön kohdalla kuvaa kyseistä tilannetta ja asioita, jotka liittyivät ko. tilanteeseen
- mikä oli asiakkaan ongelma / miksi hän haki apua?
- entä mitä apua annoit?
- miten tilanne kehittyi?
- arvioi myös diakoniatyön mahdollisuutta auttaa asiakasta hänen tilanteessaan. Mikä oli mahdollista ja mikä ei?
- kerro myös omista tunnelmistasi liittyen tilanteeseen

### Haastattelut

Sovitaan jokaisen kanssa erikseen.

Kysymykset:

- mitä ajattelet diakoniasta ja sen tehtävästä seurakunnassa (diakonianäkemyksesi)?
- miten se (diakonianäkemys) mielestäsi toteutuu X:n seurakunnassa?
- mahdolliset ongelmat toteutumisessa?
- mitä pitäisi tapahtua, että se toteutuisi paremmin?
- miten diakoniatyö seurakunnassasi auttaa ihmisiä?
- mitä arvelet sen vaikuttavan/merkitsevän ihmisten elämässä?
- entä miten diakoniatyö (erityisesti asiakastyön näkökulmasta katsottuna) vaikuttaa lähiyhteisössä laajemmin yhteiskunnassa eli mikä on diakonian paikka auttamisjärjestelmässä laajemmin
- lisäksi toivon voivani saada näkemyksesi haastattelemistani asiakkaista, heidän saamastaan avusta ja sen merkityksestä

### **Liite 3 Suostumus haastatteluun, asiakastapaamisen havainnointiin sekä asiakastietojeni käyttämiseen**

Olen saanut tietoa Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa -tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Annan suostumukseni käyttää haastattelussa antamiani tietoja tutkimuksessa. Annan suostumukseni siihen, että tutkija voi havainnoida tapaamisiani diakoniatyöntekijän kanssa ja tehdä niistä havaintomuistiinpanoja. Annan tutkijalle myös luvan tutustua diakoniatyöntekijän minusta kokoamiin asiakasrekisteritietoihin. Minua koskevat asiakasrekisteriaineistojen tiedot saa yhdistää haastattelun yhteydessä antamiini tietoihin. Voin myös suostua vain johonkin näistä. Valitsemani tiedonsaantikanavat vahvistan tämän sivun alareunassa. Tietojeni käsittelystä on luvattu seuraavasti:

Haastattelussa esille tulevat minua koskevat tiedot ovat luottamuksellisia. Niitä ei luovuteta yllä mainittuja rekistereitä pitäville, muille viranomaiselle tai ulkopuolisille. Näin ollen osallistumiseni tutkimukseen tai sen keskeyttäminen eivät vaikuta millään tavalla yllä mainituilta viranomaisilta saamiini palveluihin.

Voin missä tahansa tutkimuksen vaiheessa muuttaa suostumustani ja kieltää haastattelu, havainnointi ja/tai asiakastietojeni käyttämisen.

Henkilötietoni poistetaan aineiston yhteydestä, kun tutkimustulokset on oikeelliseksi osoitettu. Tutkimuksen tulokset julkaistaan tavalla, jossa yksittäisiä tutkittavia ei voi tunnistaa.

Tunnisteeton yhdistetty tilastollinen tutkimusaineisto arkistoidaan pysyvästi tieteellisen tutkimuksen ja opetuksen käyttöön.

Annan luvan käyttää haastatteluaineistoa\_\_\_\_\_

Annan luvan käyttää havainnointiaineistoa\_\_\_\_\_

Annan luvan käyttää asiakasrekisteriaineistoa\_\_\_\_\_

Helsingissä \_\_\_\_/\_\_\_\_ 2008

---

Nimi



## Liite 4 Tiedote tutkimuksesta tutkimukseen osallistuville

Tutkimus diakoniatyön merkityksestä asiakkaille

Olen Ulla Jokela ja teen väitöskirjaa Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitokselle aiheesta Diakonityön paikka ihmisten arjessa. Olen itse koulutukseltani myös diakoni ja olen toiminut diakoniatyössä noin viisi-toista vuotta. Nykyisin opetan diakoniatyötä Diakonia ammattikorkeakoulussa.

Tutkimuksessani pyrin selvittämään, mitä kirkon diakoniatyö antaa asiakkailleen ja mitä se merkitsee heidän elämänsä kokonaisuudessa. Laajemmin tutkimuksessa selvitetään asiakkaitten kokemusten avulla sitä, mikä on diakonian rooli suomalaisessa yhteiskunnassa. Tätä tietoa kerään osallistumalla X:n seurakunnan diakoniatyöhön havainnoimalla asiakastapaamisia sekä haastattelemalla asiakkaita ja työntekijöitä. Haastatteluvien suostumuksella tutustun myös diakoniatyöntekijöiden kokoamiin asiakastietoihin heistä ja käytän niitä tarvittaessa tutkimuksen aineistona.

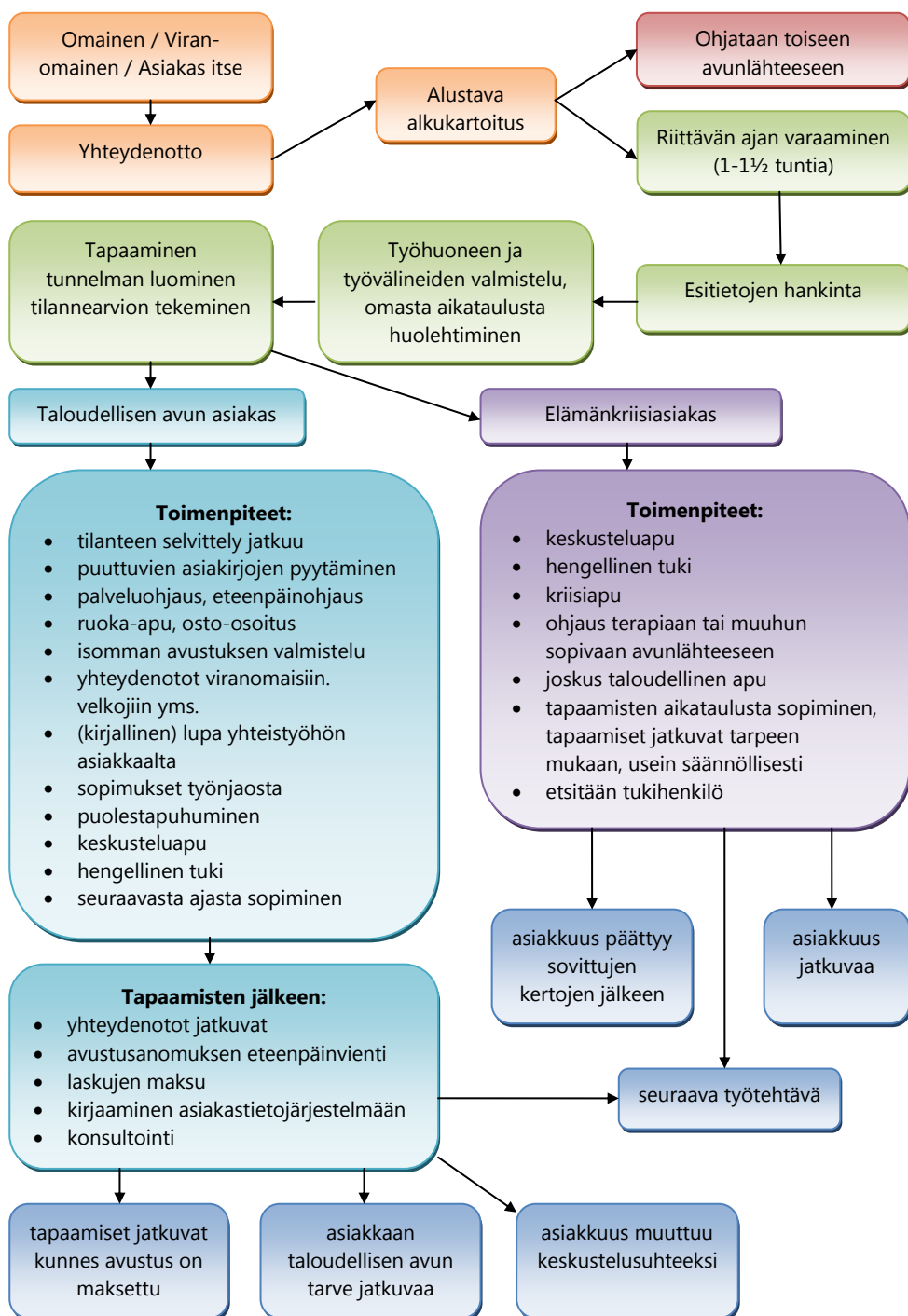
Haastattelussa ja havainnointitilanteissa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuihin siten, että tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi välittömästi tunnistaa. Haastattelu kirjataan tekstiksi ja siinä yhteydessä haastatteluvien ja haastatteluissa esille tulevien muiden henkilöiden, organisaatioiden ja paikkakuntien nimet muutetaan peitenimiksi.

Haastattelun luottamuksellisuus turvataan niin, että siitä tehtyä äänitallennetta käsittelevät tutkimusapulaiset ja tutkijat allekirjoittavat vaitiolositoumuksen. Tutkimuksen päätyttyä äänitallenne ja haastatteluvien nimi- ja osoitetiedot hävitetään. Haastatteluista kirjatut tekstitiedostot arkistoidaan pysyvästi aihetta koskevan tieteellisen tutkimuksen ja opetuksen käyttöön Diakonia-ammattikorkeakoulun tutkimusyksikön arkistoon.

Autathan minua kokoamaan tietoa diakoniasta ja sen merkityksestä!

Ulla Jokela, Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Järvenpään yksikkö, Järvenpääntie 640  
04400 Järvenpää  
p. 050-XXXXXX  
ulla.jokela@diak.fi

## Liite 5 Diakoniatyön asiakasprosessi



## **Liite 6 Taloudellisen avustamisen periaatteet X:n seurakunnassa**

1. Kirkkojärjestyksen (4:3) mukaan seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta.

Diakoniatyön ensisijainen tarkoitus on henkisen ja hengellisen tuen antaminen. Asiakkaiden ensisijainen taloudellinen avustustaho on sosiaali-toimi. Asiakkaan on pääsääntöisesti esitettävä diakoniatyöntekijälle sosiaalipalvelutoimiston viimeisin päätös ja siihen liittyvä laskelma. Näin ollen diakonia-avustus ei voi korvata yhteiskunnan vastuuta.

Kirkon ei tule avustaa yksin, vaan avustusvastuusta neuvotellaan sosiaalitoimen, velkojen, paikallisten järjestöjen tai muiden mahdollisten avustustahojen kanssa.

2. Diakonian avustustoiminta tulisi ottaa riittävästi huomioon seurakunnan talous- ja henkilöresurssien suunnittelussa ja toteutuksessa. Diakoniatyössä todettu seurakunnan alueella ilmenevä hätä tulee saattaa seurakunnan päättäjien tietoon.

3. Diakoniatyössä asiakas kohdataan kokonaisuutena. Taloudellisia asioita ei voi käsitellä erillisinä muista ongelmista, vaan ratkaisukeinoja etsittäessä tulee hakea keinoja laajapohjaisesti huomioiden asiakkaan hengellinen, psyykkinen, fyysinen, sosiaalinen ja taloudellinen tilanne. Tämä edellyttää usein laaja-alaista verkostotyötä. Aineellinen tuki on vain osa kokonaisauttamista, johon kuuluu monesti myös talousneuvontaa.

4. Asiakkaalla ilmenevissä maksuvaikeuksissa on usein syytä ottaa yhteyttä velkojaan ja velkaneuvontaan. Yleensä velkoja suostuu odottamaan ja neuvottelemaan maksuohjelmasta.

5. Yksittäisten asiakkaiden taloudellisesta avustamisesta huolehtii diakoniatyöntekijä tai muu asiaan perehdytyksen saanut työntekijä. Diakoniatyöntekijä on oikeutettu myöntämään itsenäisesti enintään 100 €:n

avustuksen seurakunnan omasta diakonia-avustusbudjetista. Yli 100 €n avustukset käsitellään tarvittaessa diakoniatiimissä.

6. Diakoniatyöntekijät harkitsevat tapauskohtaisesti, käsitelläänkö merkittävämpää tukea koskeva hakemus tiimissä, vai lähettääkö hän hakemuksen suoraan X:n seurakuntayhtymän kriisirahastoon, X:n hiippakunnan diakonia- rahastoon vai Kirkon diakoniarahastoon. Kyseisten rahastojen kriisiavustus on asiakkaalle kertaluonteinen.

7. Ruoka-avustusten myöntäminen sekä mahdolliset kerhomaksuihin tai rippikoulumaksuihin anottavat avustukset käsitellään ainoastaan diakoniatyöntekijän tai muun asiaan perehdytyksen saaneen työntekijän toimesta.

8. Salassapitovelvollisuus koskee avustamisessa saatuja tietoja asiakkaasta. Tietojen luovuttaminen on mahdollista vain asiakkaan luvalla sosiaalihuoltolain säätämiä poikkeuksia lukuun ottamatta.

9. Ihmisen yksilöllinen tilanne on kaiken diakonisen avustamisen perusta.

## **Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia**

Sarjassa julkaistaan merkittäviä tutkimuksia. Julkaisun on tuotettava uutta ja innovatiivista tutkimustietoa Diakonia-ammattikorkeakoulun opetus-, tutkimus- ja kehittämistoiminnan alueilta. Sarjaan voivat tarjota julkaisuja niin Diakonia-ammattikorkeakoulun omat työntekijät kuin ulkopuoliset.

1 Kainulainen, Sakari (toim.) 2002:  
Ammattikorkeakoulu - tehdas vai akatemia?

2 Rask, Katja & Pasanen, Sina 2003:  
Perhekuntoutuksesta valmiuksia päihitteettömyyteen, vanhemmuuteen ja elämänhallintaan. Perheen yhdistetty hoito (PYY) -kuntoutusprosessin arviointi.

3 Rask, Katja & Kainulainen, Sakari & Pasanen, Sina 2003:  
Diakoniatyön ja kirkon nuorisotyön arki vuonna 2002. Tutkimus diakonia-työntekijöiden ja kirkon nuorisotyönohjaajien kokemuksista seurakuntatyöstä ja työtaidoistaan.

4 Rask, Katja, Kainulainen, Sakari & Pasanen, Sina 2003:  
Koulutuksen antamat valmiudet seurakuntatyöhön. Vuosina 1998-2002 valmistuneiden diakoniatyöntekijöiden ja kirkon nuorisotyönohjaajien sekä heidän esimiestensä käsityksiä kirkollisista valmiuksista.

5 Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003:  
Elämä käsillä - viittomakielentulkin ammattikuva.

6 Gothóni, Raili & Jantunen, Eila 2003:  
Seniorien seurakunta - 75-vuotiaiden helsinkiläisten ajatuksia elämästään ja seurakunnastaan

7 Karjalainen, Anna Liisa 2004:  
Kokemuksesta kirjoittaminen ja kirjoittamisen kokemus. Omaelämäkerrallinen kirjoittaminen sosionomikoulutuksessa ja narratiivinen menetelmä sosiaalialan työssä

- 8 Launonen, Pekka 2004:  
Nuorisonohjaajasta nuorisotyönohjaajaksi. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon nuorisotyönohjaajien koulutus ja ammattitaidon muuttuvat tulkin-  
nat 1949-1996.
- 9 Rautio, Maria 2004:  
Muuttuva työelämä haastaa työterveyshuollon kehittämään menetelmiään  
ja osaamistaan. Työterveyshuollon menetelmien kehittäminen moniamma-  
tillisena oppimisprosessina.
- 10 Leskinen, Riitta 2005:  
Itseohjautuva ammattikorkeakoulun jatkotutkinto-opiskelija. Tapaus Diak  
ja Hamk.
- 11 Hyväri, Susanna & Latvus, Kari 2005:  
Paikallisia teologioita Espoossa.
- 12 Lampi, Hannu 2005:  
Miehen sydäninfarktikokemus: Fenomenologinen tutkimus sairastumises-  
ta ja potilaana olosta.
- 13 Semi, Eija 2006:  
Sosiaalialan työn ja sosiaalipedagogiikan yhtymäkohtia historiallisen tulkin-  
nan ja opetussuunnitelmien valossa.
- 14 Ryökäs, Esko 2006:  
Kokonaisdiakonia.
- 15 Pesonen, Arja 2006:  
Asiakkaiden kokemuksia mielenterveyspalveluista.
- 16 Karppinen, Leena 2007:  
”Vain paras on tarpeeksi hyvää lapsille”. Ruusu Heininen Sortavalan Kas-  
vattajaopiston perustajana ja kehittäjänä.

- 17 Hyväri, Susanna 2008:  
Paikkasidos elämäntavassa ja elämänkulussa - maaseutu ja kaupunki yhden ikäryhmän kokemana.
- 18 Jantunen, Eila 2008:  
Osalliseksi tuleminen – masentuneiden vertaistukea jäsentävä substantiivinen teoria.
- 19 Rautasalo, Eija 2008:  
Hoitotyön ammattilaisten näkemyksiä ikääntyvien ihmisten seksuaalisuudesta.
- 20 Korhonen, Saila 2008:  
Ohjaus siinä sivussa - työelämässä toimivien ohjaajien kokemuksia sosionomi (AMK) –opiskelijoiden harjoittelun ohjauksesta.
- 21 Mikkola Tuula 2009:  
Sinusta kiinni – Tutkimus puolisohoivan arjen toimijuuksista.
- 22 Launonen Pekka 2009:  
Kasvu kirkon työntekijäksi.
- 23 Valtonen Minna 2009:  
Kertomuksia kirkon työntekijäksi kasvamisesta.
- 24 Rättyä Lea 2010:  
Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan.
- 25 Gothóni Raili ja Jantunen Eila 2010:  
Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä.
- 26 Koivumäki Risto 2010:  
Isyyttä alihankintana. Narratiivinen analyysi sijaisisänä toimivien miesten identiteetin rakentumisesta.

- 27 Hiilamo Heikki ja Saari Juho 2010:  
Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin.
- 28 Ritokoski Sami 2010:  
Työ, jolla on tulevaisuus.
- 29 Pietilä-Hella 2010:  
Tuntemattomista vertaistuttaviksi. Esikoisäitien ja -isien perhevalmennus-  
kurssi Espoon uudentyöppisessä perhevalmennuskokeilussa.
- 30 Vuokila-Oikkonen:  
Psykoosiriskissä olevan nuoren tunnistaminen ja tarpeenmukaiset inter-  
ventiot.
- 31 Pessi & Saari (toim.) 2011:  
Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa.
- 32 Karvinen 2011:  
Towards Spiritual Health.
- 33 Johansson 2011:  
”Pyörät eivät pyöri ilkeivallan pelossa”.